



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

ESCUELA DE GOBIERNO
Y GESTIÓN PÚBLICA

El Rol y la Influencia de la Participación Ciudadana en el Fortalecimiento de la Transparencia en la Municipalidad de Quilicura

Estudiante (s): Javier Enrique Álvarez Silva

Profesora Seminario de Grado: Sandra Vera Gajardo

Trabajo para optar al Grado de Licenciado(a) en Gobierno y Gestión Pública

Santiago, 2024

Resumen

La participación ciudadana ha desempeñado un papel clave en el fortalecimiento de la transparencia administrativa en la Municipalidad de Quilicura, aunque su impacto ha sido desigual debido a desafíos estructurales y operativos. Esta investigación, de carácter cualitativo, se basó en entrevistas semiestructuradas y la revisión documental para analizar el impacto de los mecanismos participativos en la percepción de transparencia. Los hallazgos confirman que la mayor participación en la toma de decisiones locales mejora la percepción de transparencia, en línea con principios democráticos y la Ley 20.285. Sin embargo, factores como la brecha digital y la fragmentación social limitan la accesibilidad y equidad de estos mecanismos.

Quilicura ha implementado herramientas como audiencias públicas, consultas en línea y portales de transparencia, mejorando la disponibilidad de información y permitiendo a los ciudadanos monitorear la gestión pública.

Para consolidar un entorno de transparencia percibido como legítimo, es fundamental que la Municipalidad priorice estrategias inclusivas que reduzcan desigualdades y fortalezcan la influencia ciudadana en la toma de decisiones. Aunque la digitalización ha abierto nuevas oportunidades, no garantiza una participación equitativa ni una percepción uniforme de rendición de cuentas.

En conclusión, la participación ciudadana en Quilicura representa una herramienta valiosa para promover la transparencia administrativa, pero su éxito dependerá de la capacidad del municipio para superar barreras estructurales, garantizar el acceso equitativo y fomentar una mayor representatividad e influencia efectiva de los ciudadanos en los procesos decisorios.

Palabras claves: Transparencia, Participación ciudadana, Transparencia administrativa, Gobernabilidad democrática.

Tabla de contenido

Introducción	4
CAPITULO I: PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1 Planteamiento del problema	6
1.2 Pregunta de Investigación.....	11
1.3 Objetivo General	11
1.4 Objetivos Específicos.....	11
1.5 Justificación.....	12
Capitulo II: Marco Teórico	12
2.1 Transparencia y Democracia	12
2.2 Teorías sobre la Participación Ciudadana.....	15
2.3 La Transparencia en el Sector Publico.....	17
2.4 La Institucionalidad de la Transparencia en Chile.....	19
2.5 Transparencia Activa	20
2.6 El Consejo Para la Transparencia	21
2.7 Ámbito de aplicación de la Ley 20.285.....	22
2.8 Caso de Estudio: Municipalidad de Quilicura.....	23
Capitulo III: Marco Metodológico	25
3.1 Técnicas de Recolección de Información.....	25
3.1.1 Aplicación de Entrevistas Presenciales y Semiestructuradas:	26
3.1.2 Revisión de Documentación:	27
3.2 Muestra.....	29
3.3 Plan de Análisis.....	29
3.3.1 Plan de análisis a través de la entrevista:	29
3.3.2 Plan de análisis a través de la revisión documental:	31
3.4 Hipótesis	32
3.5 Carta Gantt	33
Capitulo IV: Análisis de Resultados.....	33
4.1 Mecanismos de Consulta Pública, de Participación Ciudadana y Transparencia Administrativa en la Municipalidad de Quilicura	34
4.1.1 La Consulta Pública Comunal y su relevancia como Mecanismo de Participación para fortalecer la Administración Municipal local	34
4.1.2 La Participación Ciudadana, Toma de Decisiones y Control Ciudadano para el buen funcionamiento administrativo municipal.....	36

4.1.3 La efectividad e impacto de la Transparencia Administrativa en la Municipalidad de Quilicura	39
4.1.4 La Efectividad de los Mecanismos de Participación y los Desafíos que enfrenta la municipalidad con respecto a Participación y Transparencia	41
4.2 Casos Emblemáticos de Participación Ciudadana, Transparencia y Rendición de Cuentas ..	43
4.2.1 La Participación Ciudadana como eje en la formulación de Políticas de Transparencia en Organizaciones Locales e Instrumentos de la Municipalidad de Quilicura	44
4.2.2 Casos Exitosos donde la Rendición de cuentas a través de la Participación Ciudadana ha jugado un rol clave en la Comuna de Quilicura	47
4.2.3 El Rol de los Mecanismos de Participación en una Gobernanza Municipal Transparente	49
4.2.4 La importancia de los Canales Digitales y los Casos Emblemáticos a nivel comunal	51
4.3 La Influencia Histórica de la Participación Ciudadana en la implementación de Políticas de Transparencia y Rendición de Cuentas por parte del municipio	53
4.3.1 Evolución Histórica de los Mecanismos de Participación Ciudadana en la Municipalidad de Quilicura.....	54
4.3.2 Impacto de la Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas a lo largo del tiempo en Quilicura.....	56
4.3.3 Los principales obstáculos y desafíos que enfrenta el Departamento de Atención Ciudadana en el último tiempo con relación al fortalecimiento de la Participación Ciudadana y la Transparencia Municipal	58
4.4 La Institucionalización de la Participación Ciudadana como promotora de la transparencia	61
4.4.1 Oportunidades para el fortalecimiento de la transparencia municipal por medio de la participación ciudadana.....	63
V Conclusiones	65
5.1 Conclusiones ante la pregunta de investigación e hipótesis	65
VI Referencias	68
VII Anexos	72

Introducción

El derecho de acceso a las fuentes públicas de información, entendido como la capacidad de la ciudadanía para conocer los actos administrativos del Estado y la documentación que los sustenta, constituye un pilar fundamental de la transparencia en la gestión pública. Este

derecho, consagrado en la Ley 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, es esencial para fortalecer la confianza ciudadana, combatir la corrupción y fomentar una participación efectiva en los asuntos públicos. La importancia de garantizar el acceso a la información ha sido respaldada por tratados internacionales, como la Convención Interamericana de Derechos Humanos y acuerdos vinculados a la prevención de la corrupción, que refuerzan el deber de las administraciones públicas de operar de manera transparente y accesible.

En nuestro país, el marco normativo promovido por el Consejo para la Transparencia busca consolidar la transparencia en todos los niveles de la administración pública. Sin embargo, se ha identificado que los municipios enfrentan mayores desafíos en el cumplimiento de estas normativas en comparación con las instituciones de la Administración Central del Estado. En este contexto, el caso de la Municipalidad de Quilicura se presenta como una oportunidad para analizar cómo la participación ciudadana puede influir en la implementación de un modelo de transparencia que fortalezca la gobernanza local.

Esta investigación se fundamenta en la hipótesis de que “la participación ciudadana activa en los procesos locales mejora la percepción de transparencia administrativa”. Este planteamiento se apoya en principios democráticos, en la normativa nacional e internacional vigente y en estudios previos que subrayan la relevancia del acceso a la información como un mecanismo para fomentar la rendición de cuentas y el control social.

El diseño metodológico de este estudio es de carácter cualitativo, utilizando dos herramientas principales: entrevistas semiestructuradas a actores clave en la gestión municipal y la revisión documental de normativa, informes y registros relacionados con la Ley de Transparencia. Estas herramientas permiten comprender de manera integral los avances, desafíos y limitaciones que enfrenta la Municipalidad de Quilicura en la implementación de mecanismos de participación y acceso a la información.

Esta investigación busca aportar al entendimiento de cómo los municipios pueden superar las barreras que dificultan una gestión pública transparente y participativa. A través del análisis del caso de Quilicura, se pretende generar un conocimiento que contribuya al fortalecimiento de la institucionalidad y la democracia local, destacando la importancia de la participación ciudadana como motor de una gestión pública más transparente y eficiente.

CAPITULO I: PROBLEMA, OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1 Planteamiento del problema

El derecho a un libre acceso a las fuentes públicas de información, el cual es entendido como la posibilidad real de la ciudadanía de tomar conocimiento de los actos de la administración del Estado y de la documentación que sustenta tales actos, es un tema muy importante en la actualidad. Este derecho hacia la ciudadanía se constituye como un elemento fundamental para alcanzar un alto grado de transparencia en el ejercicio de las funciones públicas, ya que en el acto facilita la formación de una mayor y más efectiva participación ciudadana en los asuntos públicos (Moción Parlamentaria, sesión 23, 2005). Estos esfuerzos se encuentran reforzados por diversos tratados internacionales como por ejemplo la Convención Interamericana de Derechos Humanos y aquellos referidos a la prevención de la corrupción (Moción Parlamentaria, sesión 23, 2005).

El hecho de que los actos del gobierno central y los de las administraciones municipales sean de carácter público permite que los ciudadanos puedan controlar dichos actos de forma efectiva, tratándose entonces de un control en manos de la ciudadanía, logrando de esta manera fortalecer la transparencia de la función pública y la reducción de posibles hechos de corrupción que afecten la credibilidad y estabilidad del sector público.

En nuestro país, durante el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, y con el claro fin de hacer efectivo legalmente y consagrar ese derecho, con fecha 11 de agosto del año 2008 se promulgó la “Ley 20.285” de Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado. Esta ley se une a la visión y al objetivo del Consejo para la Transparencia, el cual es "liderar el resguardo de la transparencia y el derecho de acceso a la información en Chile con criterios de legalidad, oportunidad y responsabilidad” (Consejo para la Transparencia, 2024). Este Consejo para la Transparencia (CPLT) es una corporación autónoma de derecho público, la cual cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la Ley de Transparencia (Ley 20.285), que entró en vigor el 20 de abril de 2009. Cabe destacar que las funciones de esta institución para preservar y promover la transparencia en la administración pública han sido principalmente:

garantizar el principio de transparencia y el derecho de acceso a la información pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas de transparencia y el derecho de acceso a la información aplicando las sanciones que corresponda en caso de incumplimiento y promover y difundir el principio de transparencia, el derecho de acceso a la información como herramientas de la rendición de cuentas de autoridades y de control social, así como para favorecer el ejercicio de otros derechos (Consejo para la Transparencia, 2024)

Podemos concluir entonces que el objetivo fundamental de dicha institución es velar por un correcto cumplimiento de la Ley 20.285 a nivel nacional y esto, a mediano y largo plazo, nos ayuda como país a posicionarnos dentro del grupo de los países que dispone de una política de transparencia y que internacionalmente se ha comprometido a mejorar las prácticas de transparencia en el sector público (Bernas y Valdivieso, 2014).

Es precisamente el correcto funcionamiento de esta Ley la que establece que el acceso a la información de los órganos del Estado sea un derecho para todas las personas, por lo cual es fundamental que esta funcione como una llave permitiendo a toda persona acceder a la información pública, es decir, aquella que se encuentra en poder de cualquier institución pública, comunal, provincial, regional y los servicios del Estado, exigiéndoles mantener a disposición permanente del público por medio de sus sitios electrónicos sus procedimientos e información relevante de cada institución, y actualizarlos al menos una vez al mes (Ley 20.285). Dentro de los medios y procedimientos para acceder a la información pública se encuentran la “Transparencia Activa”, la “Transparencia Pasiva” de la cual nacen las “Solicitudes de Acceso a la Información”. Para empezar, tenemos la Transparencia Activa (TA) la cual se define en nuestro país como “la obligación de los órganos del Estado de publicar en sus páginas web información útil, oportuna y relevante, de manera permanente sin mediar requerimiento alguno por parte de la ciudadanía (Art 7°, Ley N°20.285)” (Consejo para la Transparencia, 2024), en conjunto a esta también existe la Transparencia Pasiva la cual es definida como el procedimiento para solicitar información a los órganos públicos, usando el formulario “solicitud de acceso a la información” (Ley 20.285). Esta herramienta, que pertenece a la Transparencia Pasiva denominada “solicitud de acceso a la información” (SAI), consiste en que todas las personas tienen el derecho de solicitar la información que desean de manera presencial o a través de la web, indicando al organismo cuál es la

información que necesitan, en que formato la pide y de qué modo quiere que le sea entregada (CPLT, 2024).

Como ya se ha mencionado el Consejo para la Transparencia fue creado para promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile. Asimismo, tiene la labor y el objetivo de velar por el buen cumplimiento de la Ley 20.285 por parte de todos los organismos que conforman el Estado, y en su labor se ha dedicado a evaluar constantemente el avance y cumplimiento de la Ley de Transparencia en las instituciones públicas. Fue en este proceso donde se detectó y se identificó un menor cumplimiento de la normativa por parte de los municipios de nuestro país en comparación con los organismos de la Administración Central del Estado:

el diagnóstico arrojó un alto nivel de incumplimiento de la normativa. Por ejemplo, sólo un 15% publicaba en Transparencia Activa datos vigentes respecto de su personal e información actualizada acerca de trámites y sus requisitos. Respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información, se realizó un ejercicio de “cliente oculto”, donde, por ejemplo, la consulta sobre remuneraciones del personal (vía correo postal y en línea) tuvo una tasa de respuesta de un 64% por parte de los municipios (Programa Municipal del CPLT, 2017, p. 5)

Atendiendo a la necesidad de apoyar a los municipios en sus procesos de gestión de transparencia y mejoramiento en el desempeño municipal en materia de fiscalización y acceso por parte de la ciudadanía a la información, ha llevado a que el CPLT haya diseñado un marco de referencia mediante un proceso colaborativo denominado “Modelo de Gestión en Transparencia Municipal” (MGTM). Una de las herramientas esenciales para el éxito de este modelo ha sido su incorporación en el Portal de Transparencia del Estado, en el cual se consideran los dos mecanismos por los cuales opera la Ley: 1) Transparencia Activa (TA), y 2) Solicitudes de Acceso a la Información (Ley 20.285).

Pese a todo lo anteriormente mencionado, existe en nuestro país una sensación de poca transparencia y una percepción de niveles alarmantes de corrupción en lo público, las cuales se anclan hondamente en la opinión pública. Esto se ve incrementado por una cada vez más generalizada sensación de abuso y de engaño que afecta lo que se espera para con el Estado y en nuestro caso también con el mundo municipal, produciéndose una ausencia de dinámicas relacionales directas entre la administración y la ciudadanía (Abeleida et al., 2019). Y para

dar una base fidedigna al malestar ciudadano en cuanto a la transparencia en el sector público, tenemos el último informe entregado por el Consejo para la Transparencia (2021) el cual señala que:

la ciudadanía destaca una mala relación con el Estado; pues, lo sienten distante (88%), sienten que es una relación de “mal trato” (83%) y en la que existe discriminación (82%). Estos tres indicadores empeoran en relación a la medición pasada. A su vez, se mantiene la percepción de que los organismos públicos en Chile son poco transparentes (78%) (p. 4)

Y en cuanto a la corrupción se señala:

En esta versión del estudio se aprecia una disminución significativa en la percepción de que los organismos públicos son nada corruptos (disminuyendo de 19% el año 2019 a 15% en 2020). Consecuentemente, un 67% de los encuestados se inclinan más bien en una idea de alta corrupción en los organismos públicos del país (p. 5)

Nos podemos percatar, sin tanto esfuerzo, que la participación ciudadana es fundamental para la promoción en el desarrollo de instituciones democráticas locales tales como los municipios, ya que, la apertura de la información pública por parte de las municipalidades a través de portales de transparencia activa y pasiva permiten generar confianza por parte de las autoridades locales hacia la ciudadanía. Como bien lo señala Navarrete et al. (2022)

la disponibilidad de información pública en los canales informáticos de los municipios sobre políticas sociales u otras acciones estatales deben ser considerados una oportunidad para fortalecer la relación entre ciudadanía y las decisiones de las autoridades, y reducir la percepción negativa sobre el secretismo y de actos de discrecionalidad de los funcionarios y de las instituciones públicas (p. 10)

Por lo tanto, podemos afirmar, conforme a lo ya redactado con anterioridad que la apertura de la información pública por medio de la transparencia activa y pasiva estimulan la participación ciudadana y esto tiene como principales beneficios:

el control social hacia los gobernantes locales, una mayor eficiencia y eficacia de la función pública municipal, y de esta forma agregar también la importancia y el rol que juega la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública son

elementos imprescindibles para alcanzar la ‘Gobernanza Democrática Local’ (Abeleida et al., 2019).

Es importante recordar que para mantener vigente nuestro sistema democrático la transparencia y el acceso a la información pública constituyen un inmenso aporte al mejoramiento de los estándares de probidad y el fortalecimiento institucional. Es por ello que se hace necesario un análisis de la realidad con respecto a la participación ciudadana en la promoción de la transparencia pública, ya que, para ser más preciso es esta la motivación de esta investigación que busca como meta principal comprender por medio de la Ilustre Municipalidad de Quilicura los avances, desafíos e incluso eventuales amenazas que se presentan para la ciudadanía a la hora de fiscalizar por medio de la transparencia activa y pasiva la administración pública local. La curiosidad por entender mejor a nivel local como impacta la participación ciudadana en el fortalecimiento de la transparencia administrativa en esta municipalidad me ha llevado a querer comprender de mejor forma su funcionamiento y así verificar si se cumple lo escrito en el párrafo 12 del Decreto Exento N° 3001/11 sobre la Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011), el cual señala los mecanismos de participación ciudadana para el acceso a información del municipio:

Artículo 58: Todo ciudadano tiene el derecho a informarse de las decisiones que adopte la autoridad comunal. Para ejercer este derecho podrá asistir a las sesiones del Consejo Municipal, del Consejo Comunal de Organizaciones de la Sociedad Civil y podrá acceder a la información de Transparencia activa disponible en la página Web del municipio (p. 14)

Y al mismo tiempo se señala la misión de la municipalidad para promover el flujo de información hacia la ciudadanía:

Artículo 59: Será misión de la municipalidad buscar el medio que considere más adecuado para entregar la información documentada de los asuntos públicos en forma completa, oportuna y clara a quien la solicite, de acuerdo a las normas de Transparencia pasiva.

La municipalidad generará información hacia los vecinos a través de los medios de comunicación de que disponga o a los que pueda acceder y principalmente a través de insertos en el diario comunal y publicaciones en la página WEB Municipal (p. 14)

Para finalizar, surge la interrogante si la Municipalidad de Quilicura en conjunto con su Departamento de Transparencia Municipal han sido capaces de llevar a cabo un modelo de transparencia participativa que promueva a través de los años la Ley de Transparencia en la gobernanza local. Para de esta forma cumplir con los lineamientos del Modelo de Gestión en Transparencia Municipal que gestiona el CPLT y de esta forma fortalecer la institucionalidad y democracia local.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cómo ha influido la participación ciudadana en el fortalecimiento de la transparencia administrativa en la Municipalidad de Quilicura?

1.3 Objetivo General

Analizar la influencia de la participación ciudadana en el fortalecimiento de la transparencia en la Municipalidad de Quilicura, y como está puede contribuir a una gobernanza más abierta y responsable.

1.4 Objetivos Específicos

- Identificar y describir los mecanismos de participación ciudadana que han contribuido a la transparencia en la Municipalidad de Quilicura.
- Identificar casos en los cuales la participación ciudadana ha jugado un rol determinante en la promoción de la transparencia y en la rendición de cuentas en la Municipalidad de Quilicura.
- Identificar y analizar la influencia que ha tenido a través del tiempo la participación ciudadana en la implementación de políticas de transparencia y rendición de cuentas que hayan fortalecido la transparencia en el municipio de Quilicura.

1.5 Justificación

Esta investigación pretende identificar el impacto de la participación de la ciudadanía en el fortalecimiento de la transparencia en la comuna de Quilicura, ya que considero que la participación ciudadana logra involucrar a los habitantes en la toma de decisiones locales. Asimismo, son los ciudadanos los capaces de expresar sus opiniones y preocupaciones y de esta manera se logra fomentar positivamente la transparencia en la gestión pública, no obstante, para que se logre este cometido es necesario que los funcionarios electos y las autoridades locales deban rendir cuentas a la comunidad. La importancia de que la participación ciudadana sea eficaz garantiza que se tomen decisiones informadas y que se rindan cuentas por ellas al permitir que los ciudadanos participen activamente, se fortalece su sentido de pertenencia y empoderamiento en la gobernanza local, estos se sienten parte activa de la comunidad y logran contribuir al bienestar general. Y de esta manera llega a impactar la gobernanza local la cual se beneficia al contar con ciudadanos informados y comprometidos en la construcción de políticas y proyectos locales.

Que la participación ciudadana impacte directamente en la calidad de vida de la comunidad influye en áreas tan diversas como lo es la infraestructura, servicios públicos, medio ambiente y seguridad. De esta forma se puede decir que una sana y efectiva gobernanza local, basada en la participación activa, logra contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar general de la comunidad.

Se puede decir para finalizar que la democracia participativa es más que votar en elecciones, ya que implica involucrarse activamente en la toma de decisiones cotidianas. Es por eso que vale la pena lograr entender como la participación de la ciudadanía logra fortalecer la gobernanza local y a la misma vez se llega a contribuir a una democracia comunal más robusta, transparente y resiliente.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Transparencia y Democracia

Existe una gran gama de literatura relacionada al término “transparencia”, pero es en el ámbito de las ciencias sociales donde ocurre que no se logra identificar una definición

compartida entre aquellos que estudian el tema, ya que cada uno le da un significado dependiendo del contexto en el cual se encuentre, no obstante, en este subtítulo nos referiremos a definiciones más actuales con respecto a la transparencia y su funcionamiento en la democracia occidental. Por ejemplo, para Larraín Fernández (2014) la transparencia corresponde fundamentalmente a:

la expresión del principio de publicidad en las actuaciones de las autoridades públicas en todos los ámbitos de funcionamiento de los órganos del Estado. En su virtud, dichos órganos nos deben permitir el libre acceso a la información pública que obra dentro de su competencia (p. 70)

Desde otro punto de vista para el académico Gustavo Emmerich (2004), la importancia de esta herramienta para una sana democracia radica en que:

la transparencia de la función pública es profundamente democrática. Es un acto de notable consecuencia con la noción de una democracia al servicio de las personas, y en la que quienes ejercen funciones públicas son primero servidores que autoridades, y los ciudadanos son antes mandantes y titulares de derechos, que súbditos pasivos e indolente (p. 80)

Por su parte el profesor Jordi Perramon (2013), hace énfasis en que:

la transparencia es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que estos puedan tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información (p. 12)

Esto significa que el objetivo de la transparencia es lograr que toda la información que emane de los organismos o instituciones públicas deba estar siempre a disposición de la ciudadanía, ya que, ésta se ve afectada de una u otra manera por el actuar de estas instituciones estatales que le gobiernan. Por otra parte, para el autor José Aguilar (2008) la importancia de la existencia y fortalecimiento de este instrumento en una nación democrática radica en que:

la transparencia es uno de los elementos liberales que complementan necesariamente a la democracia. Esto es en cierto grado cierto, pero también lo es que la transparencia

tiene funciones estrictamente democráticas; es decir, que contribuyen a que el pueblo mande (p.26)

Con respecto a la importancia de la transparencia participativa el académico Jesús Rodríguez (2008) declara que “una clave para la efectividad de este control reside en el acceso ciudadano a la información que el poder político maneja. Una democracia opaca para los ciudadanos es poco confiable e indigna de lealtad” (p. 9)

Por su parte, Del Solar et al. (2008) señala que la transparencia debe ser definida como algo más que solo mera información, ya que, según él una definición más apropiada sería reconocer a la transparencia como: el acceso fluido y oportuno de información confiable, relevante y verificable. Esto quiere decir que cada individuo que conforma el país tiene el derecho a conocer cómo funciona el Estado y sus distintas instituciones, como se promulgan sus leyes, o como se ejecutan sus respectivos programas públicos. Asimismo, se puede concluir este concepto por medio de lo escrito por Del Solar et al. (2008) al definir la transparencia como:

el principio que permite a quienes son afectados por determinadas decisiones conocer no solo los hechos y las cifras, sino también los mecanismos y los procesos. Por medio de la transparencia se permite favorecer la predictibilidad respecto de los criterios de toma de decisiones sobre políticas públicas (p. 96-97)

Con respecto a organismos internacionales importantes que trabajan en promover constantemente la transparencia a nivel internacional, tenemos la presencia de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) la cual se encuentra trabajando constantemente dentro de nuestro contexto latinoamericano. Para esta institución una buena transparencia pública y democrática no solo hace referencia a:

establecer una barrera contra la corrupción y los abusos de poder, cosa que sin duda consiguen en buena medida los proyectos de apertura de datos, sino básicamente de un derecho de todo ciudadano a recibir información sobre lo que hacen los gobiernos con el dinero de sus impuestos (Nasser y Concha, 2012, p. 31)

En resumen, es pues, la transparencia una herramienta valiosa para el sector público en una sociedad democrática la cual debe estar en constante evolución y desarrollo, y a su vez debe

permanecer siempre como un derecho fundamental para todo ciudadano el cual desee recibir información sobre lo que hacen los gobiernos en aras del bien común con los recursos obtenidos en base a sus impuestos. Como pudimos percatarnos, para cada autor existe una concepción propia respecto a la transparencia, no obstante, todos tienen en común el hecho de que una correcta implementación y funcionamiento de este instrumento en el aspecto relacionado a lo público, puede llegar a ser muy provechoso para toda la sociedad, esto conducirá a un mejor resultado a mediano y largo plazo para un Estado que busca fortalecer su democracia por medio del control ciudadano y esto se verá reflejado en todos los niveles que involucra a la ciudadanía y lo público. Como ya tenemos una aproximación más clara de la definición que rodea a este concepto, en la presente investigación será definido como la posibilidad real de que todas las personas tengan el derecho a conocer la información real con la que se rige y actúa la Administración del Estado, sus organismos e instituciones.

2.2 Teorías sobre la Participación Ciudadana

La participación ciudadana como la conocemos es un proceso mediante el cual los ciudadanos interactúan con el Estado para influir en asuntos públicos, es decir, la participación ciudadana es esencial para una gestión pública efectiva y democrática, ya que permite que los ciudadanos influyan en las políticas y contribuyan al bienestar común.

Para entender mejor la participación ciudadana podemos tomarnos de lo expuesto por los autores Rojas y Sánchez (2021), al decir que “la participación ciudadana es el mecanismo por el cual los ciudadanos se involucran activamente en las decisiones públicas ya sea a nivel nacional como local ya que tales decisiones serán en beneficio de la población” (p. 6039). De esta manera podemos notar que la participación ciudadana es una herramienta muy útil para lograr que la gobernabilidad sea lo más eficaz posible y que sea su fin último el bien común.

La participación ciudadana según Aguilar (2008), radica en el control, ya que, “este control se efectúa a través de la vigilancia y la fiscalización de las acciones de los políticos y funcionarios. La vigilancia, a su vez, disuade las malas conductas por parte de los servidores públicos” (p.30). Se puede entender la participación ciudadana como un control a los gobernantes electos popularmente para dirigir una nación democrática. Para tener un entendimiento más amplio sobre la participación ciudadana en temas de administración local

es relevante mencionar también la importancia de la gobernabilidad a nivel nacional y local, ya que su relevancia se ha visto cada vez más acrecentada a través del tiempo. Un buen ejemplo, para entender mejor este concepto, es lo escrito por el autor José Hernández (2018) quien señala que la gobernabilidad:

Va más allá de la administración burocrática y la llamada Nueva Gestión Pública, para centrarse en mecanismos de interacción entre actores sociales (llámense entidades estatales, organizaciones sociales, empresas privadas o ciudadanía no organizada), todo esto con la finalidad de definir objetivos y alcanzar metas de beneficio colectivo a través de la colaboración y la co-creación de acciones públicas (p.146)

Asimismo, refiriéndose a gobernabilidad y su relevancia para una sociedad abiertamente democrática los autores Mayorga y Córdova (2007) señalan que es imprescindible entender que este concepto se refiere a:

La capacidad política de una sociedad y debe ser vista como una construcción de la política; la gobernabilidad democrática, por su parte, se refiere a la construcción de un orden institucional plural, conflictivo y abierto que implique una capacidad mínima de gestión eficaz y eficiente y de autoridad que tendría que tener el poder ejecutivo frente a los otros poderes y la sociedad misma (p.4)

En nuestro país se implementó el 06 de agosto del 2014 el Instructivo Presidencial N°007, el cual va en directo beneficio de la participación ciudadana, ya que lo que busca, según su objetivo, es fomentar la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la evaluación de políticas, planes, programas y acciones del Estado para fortalecer la Ley 20.500 de Participación Ciudadana.

Por su parte los autores Ramírez y Dassen (2014) aseguran que la participación ciudadana en nuestra región es más bien transmitida, es decir, que:

Esto a su vez ha involucrado la promoción de un modelo de activismo cívico que ha aprovechado las redes y tecnologías digitales como herramienta catalizadora, no solo para vigilar al poder político sino también para contribuir en la generación de nuevas soluciones para problemas socialmente complejos (p.9)

Como hemos podido observar las diferentes visiones que se tienen para el correcto uso de la participación ciudadana varían unas con otras, ya que la forma de interpretarlo es diferente entre un autor y otro. Por otro lado, las teorías no se separan tanto una de la otra porque la base es la idea de que hay que mantener buenos niveles de participación ciudadana para un buen funcionamiento de la sociedad en democracia, como indica el autor Serra (2013) su importancia es establecida al fin y al cabo en la idea de que “la sociedad de la transparencia es una sociedad de la desconfianza y de la sospecha, que, a causa de la desaparición de la confianza, se apoya en el control” (p. 202). Justamente el control necesario que debe efectuar la ciudadanía por medio de la participación activa para que se garantice un correcto funcionamiento y fortalecimiento de la transparencia, administración pública, gobernabilidad y democracia.

2.3 La Transparencia en el Sector Publico

Para Larraín Fernández (2014), la transparencia en el sector público corresponde principalmente a:

los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la respectiva entidad pública, así como aquellos en que se fundamentan. Es publica toda información, antecedente o estudio financiado con recursos ficales. Lo que define la naturaleza de la información pública es su contenido, no el soporte en que ésta se encuentre (p. 70)

Por su parte para el autor Alberto Ortiz de Zarate (2017), en su presentación titulada “Transparencia Efectiva”, existen tres tipos de Transparencia en el Ámbito público, no obstante, es para esta investigación poner el énfasis más centrado hacia la importancia de la Transparencia Activa, ya que es relevante para dar una respuesta a nuestra interrogativa principal, aunque aquello será mejor respondido en el siguiente capítulo. Por otro lado, es también de gran relevancia para la investigación conocer las definiciones de los distintos tipos de transparencia que existen en la teoría; entre ellas encontramos a la Trasporencia Pasiva, la Transparencia Activa, y la Transparencia Colaborativa, estas se definen de la siguiente forma:

1. Transparencia Pasiva:

- Derecho de la ciudadanía a recibir la información pública que solicite.

- Sustentado en leyes y procedimientos de acceso a la información.

2. **Transparencia Activa:**

- Obligación de la administración a publicar la información rutinariamente.
- Todo visible, localizable y usable.

3. **Transparencia Colaborativa:**

- Obligación de la administración a publicar todos los datos duros.
- Derecho de la ciudadanía a procesarlos para producir nueva información.
- Conceptos de corresponsabilidad y control ciudadano. (p. 12)

Continuando en este mismo tema, para Ortiz de Zarate la transparencia activa debe ser vista y desarrollada como un modelo de presencia multicanal en internet para aprovechar su potencial en el desarrollo de una transparencia más accesible para la ciudadanía (Portal institucional general, Sede electrónica, Portal de transparencia, Otras webs de titularidad municipal, Redes sociales del Ayuntamiento, Contenido en sitios ajenos).

Con respecto a los Portales de Transparencia el autor menciona cuatro criterios para orientarlos:

- **Orientación a rendición de cuentas:** el principal objeto debe ser que cualquier ciudadano pueda entender que se ha hecho, en que se ha empleado el dinero público, qué resultados se han obtenido y cuantos se han desviado de lo previsto.
- **Claridad**, sencillez, inteligibilidad de la información, buena experiencia de usuario, mediante recursos gráficos y uso de lenguaje natural.
- **Elementos interactivos:** que permitan que cada cual explore la información a su manera, para responder sus propias preguntas.
- **Acceso a datos abiertos:** posibilidad de descargar las tablas originales, para poder explotar los datos o incluso combinarlos con otros datos de cualquier institución. (p. 20).

2.4 La Institucionalidad de la Transparencia en Chile

La institucionalización de la Transparencia en nuestro país según plantea Olavarría (2010) “es el resultado de un emprendimiento político que tarda 15 años en germinar” (p7). Si bien el hecho de que ocurrieran escándalos de corrupción en el país fueron determinantes para que el sistema político dispusiera impulsar una legislación para promover la transparencia y el acceso a la información pública, “esta política pública es más bien vista como la satisfacción de un derecho de tercera generación antes que como una política anticorrupción” (p.11)¹. Así, la finalidad del emprendimiento político ha sido el de “dar acceso a la información pública al ciudadano a pie” (p.7). Dentro de las medidas para lograr la promoción de la transparencia el Estado ha mostrado avances significativos como lo es la promulgación de la Ley 20.285, la cual fue publicada el 20 de agosto del año 2008 y su respectivo reglamento publicado en el 13 de abril del año 2009, y la creación e instalación del Consejo para la Transparencia. Con dichas medidas, afirma Olavarría (2010):

han hecho exigible el derecho a la ciudadanía a acceder a la información pública, han establecidos los procedimientos que permiten impetrar ese derecho y recurrir de amparo, a la vez que han identificado las excepciones a la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado (p. 10)

La Ley 20.285 de “Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado” (2008), es la norma que reconoce que el acceso a la información de los órganos del Estado es un derecho para todas las personas. Este derecho que funciona como una llave que permite a cualquier ciudadano acceder a la información pública, es decir, aquella que se encuentra en poder de cualquier institución pública, comunal, provincial, regional y los servicios del Estado. Un hito para resaltar fue lo acontecido en el año 2011, cuando nuestro país adhiere al igual que muchos países de la región a la Alianza para el

¹ Los derechos de tercera generación son conocidos también como derechos de solidaridad porque su satisfacción afecta a conjuntos específicos de la sociedad y, en consecuencia, implican la idea de corresponsabilidad. Entre estos derechos se cuentan el derecho al desarrollo, el derecho a la paz, el derecho al medioambiente sano, el derecho a la libre determinación y el derecho a la información página. (Olavarría, Mauricio. La Institucionalización y la Gestión Estratégica, 2010, p.11)

Gobierno Abierto para fortalecer la democracia por medio de una mayor transparencia y probidad pública de cara a la ciudadanía (www.ogp.gob.cl).

2.5 Transparencia Activa

Como se menciona en el capítulo anterior, es la Transparencia Activa (TA) el mecanismo que más necesitamos comprender para llevar adelante esta investigación, ya que este concepto se torna sumamente importante en conjunto y estrecha colaboración con el concepto de participación ciudadana para el fortalecimiento de la administración pública nacional y local.

Es definido por Larraín Fernández (2014), como la herramienta por excelencia de la transparencia, ya que, “obliga a las autoridades a dar información completa sobre todos los antecedentes estructurales, organizativos y de personal de la entidad, así como de los acuerdos y decisiones que se adoptan en el ejercicio de sus funciones” (p. 70), es decir, su correcto funcionamiento desarrolla y fortalece un mayor control por parte de la ciudadanía para con las instituciones públicas, sus administradores y los gobernantes. Este concepto es definido, a su vez, como “el deber proactivo de informar a través de la página web ciertos aspectos que la ley ha considerado relevantes y se encuentran señalados en el artículo 7° de la Ley de Transparencia” (Consejo para la Transparencia, 2024). Es decir, “es la obligación que tienen los órganos del Estado de publicar información de manera permanente, accesible y actualizada en los sitios Web institucionales, sin mediar requerimiento alguno por parte de la ciudadanía” (CPLT, 2024). Asimismo, es necesario observar la relevancia de los siguientes puntos de la Ley 20.285 (2008) para entender la importancia que se le entrega a la coyuntura participación-transparencia activa en nuestro país:

- j) Los mecanismos de participación ciudadana, en su caso.
- l) Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario del respectivo órgano y, en su caso, las aclaraciones que procedan.
- m) Todas las entidades en que tengan participación, representación e intervención, cualquiera sea su naturaleza y el fundamento normativo que la justifica.” (Art. 7, p.4).

Como podemos percatarnos existe la necesidad de mejorar continuamente los sistemas de archivo y gestión documental, de manera que se pueda mejorar la gestión interna de información, no solo de cara a la ciudadanía, sino para el mismo trabajo interno de las

instituciones públicas y de esta manera potenciar la transparencia gubernamental nacional y local desarrollando y fortaleciendo los canales digitales, ya que el “dar más información a los ciudadanos es, en suma, entregarles más poder para instar por un mejor Estado y hacerlos protagonistas de una democracia más vital” (Larroulet, 2014, p. 54).

2.6 El Consejo Para la Transparencia

Para velar por un correcto cumplimiento de la Ley de Transparencia 20.285, esta misma ley creó “El Consejo para la Transparencia”. Esta corporación autónoma con derecho público, una personalidad jurídica y patrimonio propio, fue implantado por el Estado para promover y cooperar en la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia en Chile, y es su obligación colaborar para mejorar el desempeño de las instituciones públicas y de los servicios del Estado en general (CPLT, 2024).

Su principal objetivo para llevar adelante la correcta ejecución y funcionamiento de la Ley 20.285 es posible encontrarlo en la página web del CPLT (2024), la cual indica como función primordial el fortalecimiento de la democracia en Chile a través de la rendición de cuentas y el control social, al garantizar su ejercicio, fiscalizar su cumplimiento y promover el contenido del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en la función pública. En el aspecto local referido a las municipalidades su relevancia consiste en la continua fiscalización de éstas y su funcionamiento administrativo interno, de este modo la operatividad del CPLT radica en contribuir a una mayor transparencia desde las municipalidades hacia la ciudadanía, respetando obviamente los márgenes legales y normas. Para alcanzar este objetivo el autor Jaraquemada Robledo (2014), nos señala que el CPLT inició el año 2012 la implementación de la siguiente herramienta de control:

(el) Modelo de Gestión de Transparencia Municipal-MGTM- está compuesto por un conjunto de herramientas de gestión y tecnológicas que permiten, a los municipios que lo adoptan, ordenar, y sistematizar los procesos asociados a la tramitación de las solicitudes de acceso y a la publicación de información de transparencia activa, en un contexto de buenas prácticas de gestión (p. 89)

De lo anterior extraemos que es posible notar la preocupación y el actuar del CPLT en su misión por hacer de las instituciones locales, como las municipalidades y su administración,

más transparentes y eficaces hacia la ciudadanía, de ahí la necesidad de que esta herramienta logre lo señalado en el documento instructivo que formuló el CPLT sobre cómo sería el actuar del Modelo de Gestión de Municipalidades (2017), el cual señala y tiene como objetivo principal:

dotar a los municipios de herramientas tecnológicas, administrativas y de gestión, desde un enfoque flexible –intentando su adaptación a las diversas realidades territoriales-, con atención a los procesos municipales y teniendo a las personas –en su calidad de usuarios finales- como centro (p.3)

Este modelo posee el valor de haber sido elaborado con la participación de las municipalidades, por lo tanto, logra recoger la gran diversidad y alcance de este sector público y responde de manera pertinente a superar las dificultades identificadas por el CPLT en materia de transparencia y mayor control administrativo municipal, en relación con lo que exige la Ley de Transparencia 20.285 para todas las instituciones, órganos y servicios del Estado.

2.7 Ámbito de aplicación de la Ley 20.285

El Artículo 2° de la Ley de Transparencia 20.285 (2008), señala que las disposiciones de esta ley “serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las Municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa” (p. 2). Asimismo, dentro de las instituciones públicas que se deben someter a la Ley N° 20.285 existen organismos autónomos, tales como las mismas Municipalidades, la Contraloría General de la República, la Tesorería General de la República, el Consejo de Defensa del Estado, el Tribunal Constitucional, el Consejo Nacional de Televisión y el Consejo para la Transparencia. Para Palomar y Fuentes (2024):

Los organismos autónomos son entidades de derecho público, con personalidad jurídica propia, tesorería y patrimonio propios y autonomía en su gestión, que desarrollan actividades propias de la Administración Pública, tanto actividades de fomento, prestacionales, de gestión de servicios públicos o de producción de bienes de interés público, susceptibles de contraprestación, en calidad de organizaciones

instrumentales diferenciadas y dependientes de ésta” (Información Jurídica Inteligente, 2024).

Según estudios, como el de Guillán Montero (2018), plantean que en el ámbito nacional e internacional siguen existiendo brechas en cuanto a la capacidad técnica y de recursos económicos de las instituciones de la administración pública, así como un desinterés social reiterado y poca participación de la ciudadanía para demandar información contenida en las instituciones públicas y sobre sus gobernantes. Es muy probable que sea la transparencia el medio que pueda ayudar en el objetivo de la efectividad en las políticas públicas en beneficio de la ciudadanía, ya que, como sugieren Bernas y Valdivieso (2014) la existencia de un completo acceso a la información relacionada a los recursos públicos y sus respectivos procedimientos, ésta puede ser evaluada por sus usuarios, entre ellos grupos ciudadanos, dirigentes, periodistas e investigadores y transformarse en un poderoso instrumento de retroalimentación para lograr mejorar la calidad de las políticas públicas dentro del país.

2.8 Caso de Estudio: Municipalidad de Quilicura

Según la página web oficial de la Ilustre Municipalidad de Quilicura (2024) en su sección historia comunal, se nos señala que el nombre de esta comuna en mapudungun significa “Tres piedras” en honor a los cerros que la rodean, ésta remonta sus orígenes en la formación inicial de un pequeño pueblo al norte de Santiago el cual fue parte de la comuna de Renca hasta su establecimiento formal en 1901. Su crecimiento comenzó impulsado por la cercanía a la vía férrea, que favoreció principalmente la actividad agrícola en la región. Con el paso del tiempo, y especialmente desde 1990, la comuna ha experimentado un aumento acelerado en su población, pasando de tener 40,400 habitantes a alcanzar actualmente 248,147 personas según proyecciones oficiales. Este crecimiento ha transformado su tradicional paisaje rural en una ciudad moderna, dotada de servicios, infraestructura, y un comercio en constante expansión.

Hoy en día, Quilicura se destaca como una comuna multicultural, enriquecida por la diversidad de su población, en gran parte debido a la llegada de migrantes. Esta diversidad en la comuna ha impulsado una gestión orientada a la inclusión, la cual se compromete a ofrecer igualdad de oportunidades y a promover el respeto por las distintas culturas que conviven en la comuna, fortaleciendo así un sentido de comunidad que valora tanto las

tradiciones locales como las nuevas costumbres traídas por sus habitantes. La Municipalidad de Quilicura, como lo señala el Artículo 1 de la Ley 18.695 (2006) “es una corporación autónoma de derecho público, con patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna” (p. 1), y está constituida por el alcalde, quien es su máxima autoridad y por el Concejo Municipal.

En síntesis, el análisis del concepto de transparencia y su relación con la democracia revela una complejidad y diversidad en la manera en que se entiende y aplica este principio en el sector público. La transparencia, como he expuesto, ha sido fundamental para la funcionalidad democrática, logrando facilitar un entorno donde los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la información y participar activamente en la toma de decisiones que afectan sus vidas.

La teoría sobre participación ciudadana destaca la importancia de este proceso como un mecanismo para influir en las políticas públicas y asegurar una correcta rendición de cuentas en beneficio de la ciudadanía. Asimismo, se dio a entender que la participación ciudadana, no solo es un medio para el control y la vigilancia de las acciones gubernamentales, sino también una herramienta esencial para fortalecer la gobernabilidad y fomentar el bienestar común, de ahí que la integración de la transparencia activa y la participación ciudadana se presentan como un camino crucial para mejorar la gestión pública y garantizar que las decisiones se tomen con base en un acceso participativo y equitativo a la información.

En nuestro contexto nacional, la Ley de Transparencia 20.285 y la labor del Consejo para la Transparencia hacen un énfasis en el progresivo avance en la institucionalización de la transparencia, sin embargo, como se ha evidenciado la implementación efectiva y el uso de la transparencia activa siguen siendo áreas que requieren atención y mejora continua.

Finalmente, al considerar el caso de estudio de la Municipalidad de Quilicura, podemos observar la importancia de la aplicación práctica de cada uno de estos principios en un contexto local. Este marco teórico tuvo como objetivo principal establecer las bases para una comprensión integral de la transparencia y la participación ciudadana, y de esta forma preparar el terreno para una exploración más profunda de cómo estos conceptos se implementan y se manifiestan en la administración pública local. En los siguientes capítulos,

profundizaremos en la evaluación de estos principios en un contexto local específico y se analizará cómo pueden contribuir a la mejora continua de la administración pública municipal.

Capítulo III: Marco Metodológico

En el siguiente apartado se presentan los lineamientos generales de esta investigación y los distintos elementos que componen la metodología a utilizar; desde las técnicas de recolección de datos de la investigación, muestra, plan de análisis e hipótesis. Para lograr analizar la influencia que ha tenido participación ciudadana en la transparencia para una correcta y fortalecida gestión pública de la comuna de Quilicura, es fundamental considerar el contexto y las técnicas a utilizar para sacar una óptima conclusión que logre responder la interrogante que motiva la realización de esta investigación, es decir, la situación y las características de los últimos años de la comuna, el municipio y la participación ciudadana y los funcionarios.

3.1 Técnicas de Recolección de Información

Para poder desarrollar esta investigación se utilizará el método Cualitativo. Según los autores Quecedo y Castaño (2003), “puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p.7), esto permitirá a la investigación logar su objetivo desde la perspectiva de las experiencias, la descripción de categorías explicativas y métodos analísticos e interpretativos que poseen, en este caso, los funcionarios de la municipalidad. Este tipo de diseño se caracteriza por permitir un proceso de investigación abierto, en contraste con el enfoque cuantitativo que es considerado cerrado. El objetivo de utilizar en esta investigación el método cualitativo es por la capacidad de interacción que tendremos con aquellos que nos entregaran la información para llevar adelante esta investigación, tal como lo señalan Quecedo y Castaño (2003) el método cualitativo se refiere a como:

interactúan con los informantes de un modo natural. Aunque no pueden eliminar su influencia en las personas que estudian, tratan de controlarla y reducirla al mínimo. En la observación tratan de no interferir en la estructura; en las entrevistas en profundidad, siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas (p.8)

Se puede decir que con este método el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística, es decir, entender la realidad como un todo y no en divisiones individualizadas para de esta forma entender mejor al individuo en conjunto con el espacio en donde se desenvuelve. Una buena definición de esta herramienta cualitativa nos la entrega el autor Hernández et al. (2014), al decir que:

el propósito de las entrevistas es obtener respuestas en el lenguaje y perspectiva del entrevistado (“en sus propias palabras”). El entrevistador debe escucharlo con atención e interesarse por el contenido y la narrativa de cada respuesta (p. 405)

Ahora que es de conocimiento cual será la metodología por utilizar en esta investigación, nombraré las dos técnicas a utilizar para la recolección de datos. Serán ellas las que me ayudarán a alcanzar el objetivo de dar respuesta a la pregunta de investigación:

3.1.1 Aplicación de Entrevistas Presenciales y Semiestructuradas: He seleccionado esta modalidad debido a que, en este tipo de entrevistas, el entrevistador cuenta con una pauta con los temas a tratar, no obstante, el entrevistador puede decidir libremente sobre el orden de presentación de los diversos temas y el modo de formular las preguntas. Tal como lo señalan Pineda et al. (1994):

se presta para usarla en aquellas investigaciones sobre aspectos psicológicos o de otra índole donde se desee profundizar en el tema, según la respuesta original del consultado, ya que permite explorar o indagar en la medida que el investigador estime pertinente. Otra ventaja es que permite captar mejor el fenómeno estudiado pues hay la posibilidad de observar los gestos, los movimientos, las reacciones, los tonos de voz, las pausas, etc. (p.130)

De esta forma se constituye para esta investigación en una técnica minuciosa la cual a su vez es flexible y dinámica. También se considera pertinente la perspectiva municipal, reflejada en los funcionarios y autoridades de la Municipalidad de Quilicura, ya que esto contribuirá a la obtención de información integral. Esta técnica a utilizar en esta investigación se justifica, a su vez en lo dicho por los autores Quecedo y Castaño (2003), los cuales afirman que esta herramienta cualitativa es una ayuda imprescindible para el investigador a la hora de querer encontrar respuestas para el problema investigativo, ya que están “dirigidas al aprendizaje

sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. Los informantes describen lo que sucede, como lo ven ellos y las perspectivas de otras personas” (p. 23).

En cuanto a las características del instrumento, éste se compondrá de 10 preguntas que en son transversales para todos los actores, no obstante, es necesario recalcar que se usarán nombres ficticios para garantizar el anonimato de las entrevistadas y entrevistados, a su vez estas preguntas estarán enfocadas principalmente hacia los funcionarios del Departamento de Atención Ciudadana de la Municipalidad, es decir y para ser más precisos, aquellos funcionarios que se desempeñan en la Sección de Atención de Usuarios y en la Sección Transparencia en el municipio, ya que, serán estos los funcionarios que nos entregaran las respuestas que necesitamos para esclarecer las dudas y dar respuesta a los objetivos y a la pregunta principal de esta investigación. Por lo tanto, queda claro que esta entrevista semiestructurada será estandarizada para todos los funcionarios que se desempeñan en el área municipal de atención ciudadana y transparencia, en otras palabras, lo que se busca con este cuestionario estándar es que a:

todos los sujetos se les hagan las mismas preguntas bien en el mismo orden o alterándolo con el fin de adaptarse a los entrevistados. En los estudios cualitativos suelen elaborarse sobre la base de informaciones previamente reunidas por métodos más informales y menos estructurados (Quecedo y Castaño, 2033, p. 24)

Para finalizar, lo que se busca con esta técnica y las posteriores respuestas de los entrevistados es resolver los objetivos específicos dos y tres, los cuales buscan una respuesta con respecto a los casos emblemáticos de la comuna donde la participación ciudadana jugó un rol importantes, y a su vez también conocer la influencia de la participación ciudadana desde la experiencia y perspectiva de los funcionarios elegidos a entrevistar con respecto a políticas de transparencia y la rendición de cuentas que en algún momento, desde su perspectiva, hayan fortalecido la transparencia en la municipalidad de Quilicura.

3.1.2 Revisión de Documentación: Llevar a cabo un análisis de documentación sobre participación ciudadana en la Comuna de Quilicura, integra a varios autores contemporáneos interesados en el tema de transparencia y participación pública, tanto nacionales como internacionales. Algunos ejemplos por considerar para esta revisión son: libros, revistas

especializadas, papers, decretos municipales, planes de regulación comunal, comités locales, cuentas públicas municipales, etc. He elegido esta técnica principalmente para comprender el continuo avance o retroceso en la influencia de la participación ciudadana en gestión y funcionamiento en la municipalidad, es decir, el sentido de indagar e ir seleccionando lo más relevante de cada documento emitido por la municipalidad para cumplir lo señalado por Martínez et al. (2023) con respecto a esta técnica, al decir que:

(Se) reconoce como una serie de técnicas y métodos que tienen como objetivo localizar, procesar y almacenar información en documentos, como primera etapa; para su posterior presentación, bajo las características de ser sistemática, coherente y argumentada en un nuevo documento, esto como segunda etapa (p. 69)

Al utilizar esta técnica, se logra una relación simétrica a la hora de ir resolviendo los objetivos específicos de esta investigación, ya que, de dichos documentos se puede extraer la información con respecto a los principales mecanismos de participación ciudadana, los mecanismos de consulta pública, la transparencia administrativa, la eficacia de las regulaciones administrativas, etc., toda esta información nos traza el camino para comprender de mejor forma como desde la municipalidad se ha llevado a cabo la tarea de acercar la ciudadanía a los intereses que ambos comparten para alcanzar un mayor desarrollo y mejorar la calidad de vida a nivel comunal, en áreas tan diversas como; la educación, la seguridad, el medioambiente, desarrollo de calidad de vida, etc., potenciando de esta manera tanto la participación como la transparencia local. Esta técnica se ve justificada para esta investigación por su legitimidad, es decir, es información veraz, tangible y accesible la cual se encuentra al mismo tiempo disponible para todo aquel que quiera conocer cómo funciona y se administra por parte del municipio tanto la administración interna, los mecanismos de participación ciudadana y así también los mecanismos de transparencia por parte del municipio, en otras palabras, se puede decir por la revisión documental como bien lo señalan Quecedo y Castaño (2003), que “son registros longitudinales retrospectivos de la propia conducta, experiencia y conceptos personales; establecen una secuencia de los hechos, desde los hechos y su contexto” (p.23), de ahí la importancia de utilizarlos para llevar adelante y responder los objetivos de esta investigación.

La utilización de esta técnica nos ayudará a resolver, por medio de la documentación encontrada, los objetivos específicos uno y dos respectivamente, ya que ambos comparten la misma temática con respecto a los mecanismos de participación ciudadana, información de casos emblemáticos en la comuna, mecanismos de transparencia municipal, avances en lo relativo a la influencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones de políticas públicas locales a través del tiempo, rendición de cuentas, etc. Por lo tanto, la oportunidad que nos brinda utilizar esta técnica va más allá de una mera observación porque al tener los documentos comprenderemos mejor el contexto municipal al cual nos enfrentamos y llegaremos a conclusiones más fidedignas con respecto a lo hecho (tangible en documentos) por parte del municipio de Quilicura, con respecto a desarrollar y mejorar los mecanismos municipales referente a la participación de la ciudadanía y su influencia a través del tiempo en la transparencia administrativa local.

3.2 Muestra

La muestra serán los funcionarios encargados del Departamento de Atención Ciudadana que se desempeñan en la Sección de Atención de Usuarios (Ventanilla Única/OIRS) y la Sección Transparencia (Pasiva/Activa). Los funcionarios encargados de velar por la transparencia dentro de la municipalidad son funcionarios en calidad jurídica a Contrata y Planta, por lo que son poseedores de responsabilidad administrativa de acuerdo con su respectivo Estatuto Administrativo. Asimismo, los documentos que utilizaré como muestra para la investigación son la documentación y datos contenidos en los documentos de participación y catastros tanto para el Comité Ambiental Comunal como para el Consejo de la Sociedad Civil de Quilicura, el Plan de Desarrollo Comunal de Quilicura (2022-2028), el Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011), el Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna (2020) y la Cuenta Pública 2023-2024 efectuada por el municipio.

3.3 Plan de Análisis

3.3.1 Plan de análisis a través de la entrevista: La entrevista semiestructurada como herramienta me permitirá obtener respuestas más profundas y detalladas, a su vez, la entrevista semiestructurada proporcionará la flexibilidad que necesito para explorar con mayor profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los funcionarios

participantes, tal como lo plantea Hernández et al. (2014) al explicar esta herramienta como “una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403). Además, como entrevistador podré adaptar de mejor manera el enfoque para seguir el flujo de la conversación y profundizar en áreas que resulten ser particularmente relevantes o reveladoras para responder el objetivo uno, dos y el tres (fundamentalmente estos últimos) de esta investigación y la pregunta de investigación. Este formato semiestructurado a utilizar me permitirá como entrevistador ajustar el curso de la entrevista en función de las respuestas del participante, y de esta forma crear una relación entre el entrevistador y el entrevistado que se vuelva más dinámica y adaptativa. Esta interacción permitirá aclarar, expandir o redirigir las preguntas en función de la conversación, asegurando que las respuestas que se brinden con respecto a los mecanismos de participación ciudadana, transparencia administrativa, casos connotados locales relacionados a participación y transparencia, principales desafíos y oportunidades, etc., sean explorados a fondo. En otras palabras, será la entrevista la cual me ayudará fundamentalmente, desde la perspectiva de los funcionarios municipales, a responder los objetivos específicos y de esta forma el objetivo general y la pregunta de investigación, ya que me entregará respuestas de primera fuente para comenzar el análisis con respecto a los temas que son de gran relevancia para esta investigación los cuales son la efectividad de los mecanismos de participación, los desafíos que enfrenta la municipalidad con respecto a participación y transparencia, las oportunidades para el fortalecimiento de la transparencia municipal por medio de la participación ciudadana, la importancia de los canales digitales, casos emblemáticos a nivel comunal, los principales obstáculos que enfrentan como departamento, de esta forma podré difuminar las incógnitas sobre de la influencia de la participación ciudadana para el fortalecimiento de la transparencia en la Municipalidad de Quilicura y dar respuesta a los tres objetivos específicos de esta investigación. Una vez concluida la entrevista realizaré la transcripción de la información otorgada por los entrevistados, en este caso los funcionarios correspondientes al Departamento de Atención Ciudadana, para posteriormente extraer la información clave y realizar el análisis con las respuestas que me fuesen dadas por parte de los funcionarios municipales, es relevante concluir que todas las respuestas dadas a los temas nombrados

finalmente me ayudarán a realizar el respectivo análisis de los resultados obtenidos y responder tanto los objetivos como la pregunta que sustenta esta investigación.

3.3.2 Plan de análisis a través de la revisión documental: La realización de un análisis general de documentos normativos e institucionales del ámbito local, relacionados con la participación ciudadana en la Comuna de Quilicura me ayudara a responder las interrogantes de investigación sobre cómo a través del tiempo se han hecho los esfuerzos para que la participación ciudadana sea relevante para una buena transparencia y gestión administrativa municipal mejorando el día a día de los ciudadanos de la comuna. Esto lo llevare a cabo dedicando tiempo a indagar la documentación, ya mencionada en la muestra, para lograr corroborar el impacto de dichas normativas municipales, actas municipales y documentación relevante han logrado ser con el tiempo un camino bien trazado por la administración municipal para fortalecer y desarrollar tanto la participación ciudadana como la transparencia administrativa, es decir, si lo descrito en los documentos a analizar se enlazan con las respuestas dadas en la entrevista por los funcionarios municipales con respecto a la participación ciudadana, la transparencia, los mecanismos de participación, las efectividad de las regulaciones internas, etc., de esta forma existirá la respuesta sobre si es cierta una relación estrecha entre lo escrito en los documentos municipales para desarrollar la participación ciudadana y la transparencia a nivel local en contraparte a la experiencia y percepciones de cada funcionario municipal entrevistado. Para lograr que este análisis llegue a conclusiones exitosas y reflexiones sobre la participación ciudadana en la Comuna de Quilicura a través del último tiempo, utilizaré la siguiente documentación que a mí parecer es fundamental para entender este fenómeno a investigar:

Documento	Tema a responder
Comité Ambiental Comunal (2024)	Participación ciudadana, casos emblemáticos, transparencia participativa.
Consejo de la Sociedad Civil de Quilicura (2022-2026)	Participación ciudadana, transparencia participativa.

Plan de Desarrollo Comunal de Quilicura 2022-2028 (2023)	Mecanismo de participación, mecanismos de consulta pública, participación ciudadana.
Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011)	Mecanismos de participación ciudadana, regulaciones administrativas internas, reglamento interno de participación.
Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna (2020)	Mecanismos de participación ciudadana, transparencia administrativa, reglamento administrativo interno.
la Cuenta Pública Comunal 2023-2024	Transparencia administrativa, participación ciudadana, casos emblemáticos.

Cuadro de elaboración propia

Por lo tanto, el objetivo final o meta de las herramientas de recolección de información y datos a utilizar, es principalmente para poder concluir si existe o no una conexión entre lo descrito en el posterior análisis con respecto a la documentación y a las respuestas dadas por los funcionarios en la entrevista semiestructurada, es decir, vínculos estrechos entre las diferentes respuestas entregadas por ambas herramientas cualitativas.

3.4 Hipótesis

La hipótesis que a continuación presento es que, a una mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones locales, mayor será el nivel de transparencia percibido por los residentes. Esto parte de la premisa de que cuando los ciudadanos participan activamente en las decisiones que afectan a su comunidad se logra crear un entorno de mayor responsabilidad y, por lo tanto, de mayor apertura por parte de los funcionarios municipales. Es esta interacción directa la cual puede llegar a generar una presión positiva para que las autoridades locales sean más transparentes en sus acciones y decisiones en el quehacer de la municipalidad. Por lo tanto, esto concluiría a nivel comunal que cuando tenemos ciudadanos participativos, informados y comprometidos pueden demandar y monitorear la divulgación de información relevante, promoviendo así una administración más abierta y transparente.

3.5 Carta Gantt

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Búsqueda de la documentación y creación de las preguntas	07 días			
Técnicas a utilizar (Revisión Documental y Entrevista Semi.)	07 días			
Selección de los funcionarios	07 días			
Codificación de la documentación	10 días	14 días		
Análisis Documental (1era. Entrega)		08 días		
Entrevista a los funcionarios		08 días	10 días	
Transcripción de la entrevista y análisis de los resultados			07 días	
Síntesis final de los resultados			07 días	
Resultados y conclusiones			06 días	
Redacción y corrección de la investigación				07 días

Tabla de elaboración propia

Capítulo IV: Análisis de Resultados

En el siguiente capítulo, por medio del método revisión documental y la entrevista semiestructurada, se conformarán los temas y sus categorías para el desarrollo del análisis para dar respuestas primordialmente a cada objetivo específico y de esta manera presentar los resultados obtenidos, permitiéndonos llegar a la conclusión que buscamos. Dichas categorías, han sido obtenidas a partir de los datos y la información recolectada luego de la revisión documental y la aplicación de entrevistas a los distintos funcionarios claves de la municipalidad de Quilicura. Comenzaremos en esta primera etapa del análisis con la revisión documental, herramienta que permite a esta investigación lograr obtener resultados a partir

del análisis de los temas correspondientes a mecanismos de participación ciudadana, transparencia administrativa, participación ciudadana, etc., para empezar este análisis es importante recordar la relevancia y funcionalidad que otorga el utilizar esta herramienta para esta investigación, en palabras del autor Martínez et al. (2023) se refiere a:

Cuando el proceso tiene la función de responder preguntas sobre un tema en específico se le denomina análisis documental y consiste no sólo en localizar y seleccionar, sino que se amplía el proceso en organizar y analizar los materiales para lograr encontrar esas respuestas (p. 69)

En los siguientes temas y sus posteriores categorías se buscará dar con los resultados enfocados a los distintos objetivos específicos de esta investigación, encontraremos a partir de la revisión documental y las respuestas dadas por los funcionarios las respuestas que necesitamos para comprender de mejor forma las distintas interrogantes con respecto a la participación, transparencia, administración participativa, casos emblemáticos, etc.

4.1 Mecanismos de Consulta Pública, de Participación Ciudadana y Transparencia Administrativa en la Municipalidad de Quilicura

En este apartado se analizará la importancia del desarrollo de una transparencia abierta y participativa hacia la comunidad a través de los mecanismos de participación ciudadana, los cuales son mencionados en el Plan de Desarrollo Comunal de Quilicura (Consulta pública, Audiencias, Participación en la planificación territorial, etc.). En los siguientes temas y sus categorías se busca como objetivo dar respuesta al primer objetivo específico de esta investigación, para ello se utilizarán los resultados encontrados en la revisión documental disponible y en las respuestas dadas por los funcionarios entrevistados.

4.1.1 La Consulta Pública Comunal y su relevancia como Mecanismo de Participación para fortalecer la Administración Municipal local

La consulta pública comunal se ha convertido en un instrumento esencial para fomentar la participación ciudadana en la administración municipal. Este mecanismo permite a la ciudadanía poder expresar sus opiniones y preferencias sobre políticas y decisiones que afectan directamente su entorno local, contribuyendo así a una gobernanza local más inclusiva y democrática. Al permitir una mayor participación ciudadana y activa en los

procesos de decisión, la consulta pública logra fortalecer el vínculo entre la comunidad y sus autoridades, de esta forma se genera una mayor legitimidad en las decisiones y asegura que estas se alineen mejor con las necesidades y expectativas locales. En las siguientes categorías mostraremos la relevancia que tiene esta herramienta municipal en diferentes dimensiones para potenciar la participación ciudadana a nivel comunal.

- **Transparencia en la planificación territorial:** Promover la transparencia al abrir los procesos de planificación territorial a la participación de la ciudadanía garantiza que las decisiones tomadas no sean únicamente producto de las autoridades, sino que integren las voces de los residentes de esta manera se ven fortalecidos los mecanismos de participación ciudadana, tal como lo señala el documento del PLADECO de Quilicura (2023) el cual busca dar valor a la participación ciudadana en la gestión pública local (p. 110), es decir una mayor participación por parte de los ciudadanos para perseguir y conseguir los objetivos comunales.
- **Acceso a la información:** Los mecanismos de información tienen como finalidad que la comunidad tenga un mayor acceso y conocimiento de la información relevante sobre proyectos urbanísticos, regulaciones de uso de suelo y decisiones sobre la infraestructura, entre otros.
- **Participación más inclusiva:** Las regulaciones garantizan que diferentes sectores de la comunidad (organizaciones civiles, grupos comunitarios, ciudadanos individuales) tengan la oportunidad de participar en las decisiones que afectan su entorno, es decir, “es la posibilidad de que tienen los ciudadanos de la Comuna de intervenir, formar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de las acciones que apunten a la solución de los problemas” (Artículo 2 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana , 2011, p. 2). Al incluir a más actores, se refuerza la percepción de equidad y justicia, elementos esenciales para una administración municipal transparente.
- **Transparencia en la toma de decisiones:** Las audiencias públicas estimulan los mecanismos de participación, ya que son una instancia en la cual se toma en consideración la opinión de distintos actores comunales en temas relevantes sobre el uso del suelo, construcción de infraestructura y cambios territoriales y se busca que éstas sean expuestas y justificadas ante la comunidad. El debate abierto y público

evita la percepción de que las decisiones se toman a puertas cerradas, mejorando la percepción de transparencia municipal.

- **Retroalimentación inmediata:** Las audiencias permiten que los ciudadanos planteen preguntas y obtengan respuestas en tiempo real, lo que asegura que los temas críticos sean discutidos abiertamente, eliminando posibles malentendidos y mejorando la calidad de la información brindada, es decir, como lo plantea el PLADECO comunal (2023) el cual hace “hincapié en el incorporar a la población en los procesos de diseño, implementación, implementación de políticas públicas locales y en la toma de decisiones que contribuyan a generar espacios descentralizados de desarrollo” (p. 110).
- **Incorporación de perspectivas diversas:** La participación en la planificación territorial permite a los ciudadanos aportar su conocimiento local y expresar sus necesidades específicas, lo que enriquece el proceso de planificación y lo hace más inclusivo. Este enfoque participativo mejora la percepción de transparencia, ya que se asegura que la planificación no solo sea técnica, sino también socialmente equitativa.
- **Monitorización y seguimiento:** Cuando los ciudadanos participan y utilizan los mecanismos de participación municipal activamente en la planificación territorial, también se convierten en observadores del cumplimiento de los planes y proyectos, esto quiere decir que es importante la disposición de la Municipalidad de Quilicura a la hora de “colaborar y atender de manera oportuna de las necesidades vecinales apoyando a la comunidad en proyectos colectivos e individuales” (PLADECO, 2023, p. 110) para que el seguimiento sea más efectivo por parte de los ciudadanos en general e involucrados. Esto agrega una capa de supervisión externa a las acciones municipales, aumentando la transparencia en la ejecución de políticas territoriales.

4.1.2 La Participación Ciudadana, Toma de Decisiones y Control Ciudadano para el buen funcionamiento administrativo municipal

La participación ciudadana juega un rol clave en la toma de decisiones y el control ciudadano, estos son pilares fundamentales para el buen funcionamiento de la administración municipal. Al incluir a la ciudadanía en los procesos de deliberación y supervisión, las administraciones locales logran beneficiarse de una gestión más transparente y responsable, en la que la

ciudadanía tiene la oportunidad de influir en decisiones que afectan su calidad de vida. Podemos decir que la colaboración entre el municipio y la comunidad no solo refuerza la eficacia administrativa, sino que también impulsa una relación de confianza y compromiso entre las partes involucradas. Las dimensiones a continuación buscan dar a entender la importancia de la influencia ciudadana con respecto a la toma de decisiones y control ciudadano, desde el engranaje administrativo (mecanismos) interno por parte del municipio.

- **Establecimiento de un marco legal claro:** Al formalizar los mecanismos de participación ciudadana mediante regulaciones específicas (Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana y Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna), se logra garantizar que todos los procesos se realicen de manera consistente, predecible y accesible para todos los ciudadanos. Esto es clave para promover la transparencia, ya que los procesos de decisión no quedan en manos de prácticas informales o arbitrarias por parte del municipio.
- **Transparencia en la toma de decisiones con respecto a las audiencias municipales:** Las audiencias públicas son vistas como un mecanismo que asegura la legitimidad de las decisiones sobre el uso del suelo, construcción de infraestructura y cambios territoriales sean expuestas y justificadas ante la comunidad. La importancia participación ciudadana en un debate abierto y público evita la percepción de que las decisiones se toman a puertas cerradas, mejorando la percepción de transparencia (PLADECO, 2023, p. 110)
- **Transparencia en la toma de decisiones con respecto a los decretos:** Los decretos establecen los procedimientos que garantizan que las decisiones municipales no solo sean tomadas por la administración, sino que involucren la participación activa de la ciudadanía, lo que busca esto es fomentar la “forma de participación ciudadana que se instituye como una manifestación de la voluntad soberana de la ciudadanía local” (Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 3). Esto obliga a la municipalidad a rendir cuentas sobre cómo y por qué se toman determinadas decisiones.
- **Acceso a información pública:** Las regulaciones también exigen que la información sobre los proyectos, decisiones y políticas municipales esté disponible para la

ciudadanía antes y después de cada proceso de consulta. Esta obligación de hacer pública la información es un pilar de la transparencia administrativa, ya que permite a los ciudadanos estar informados y ejercer un control más efectivo sobre la gestión municipal, en otras palabras, tal como lo dictamina el Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna (2020):

el objetivo es instaurar procesos sistematizados, que brinden espacios que faciliten la interacción entre la municipalidad y los vecinos y vecinas de la comuna, el cual debe responder de forma eficiente, clara, participativa y no discriminatorias, las diferentes necesidades que expresadas por los usuarios y usuarias de la Municipalidad (p. 18).

- **Mayor participación ciudadana:** Al formalizar los canales de participación, ya sea por medio de plebiscitos, acceso a la página web del municipio o en oficina de atención a la ciudadanía, se logra “promover la participación ciudadana como mecanismo de desarrollo local” (Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 36), y así fortalecer una mayor involucración ciudadana en los asuntos municipales.
- **Control ciudadano sobre la administración:** Estas regulaciones han empoderado a los ciudadanos, quienes ahora pueden exigir más información y participar de manera más activa en la toma de decisiones, en este punto se puede mencionar la disponibilidad para un mayor control desde el municipio al poner “en conocimiento de la comunidad, mediante avisos o publicaciones, el día, hora, lugar y materia de la audiencia pública” (Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 7). Al aumentar este control ciudadano, la administración se ve obligada a actuar de manera más transparente y a justificar sus decisiones de forma más detallada para desarrollar una mayor transparencia administrativa.

4.1.3 La efectividad e impacto de la Transparencia Administrativa en la Municipalidad de Quilicura

La transparencia en la administración local es uno de los elementos esenciales para una gestión pública confiable y accesible, especialmente en contextos municipales como el de Quilicura. La implementación de políticas de transparencia permite a los ciudadanos tener acceso a información relevante sobre las actividades, decisiones y uso de recursos por parte de sus autoridades locales. Este acceso a la información fortalece la confianza de los ciudadanos en la administración y facilita un mayor control social, ya que permite una supervisión activa y fundamentada en datos objetivos. Evaluar la efectividad e impacto de la transparencia administrativa en Quilicura es esencial para entender en qué medida las actuales políticas y mecanismos de información cumplen su propósito de rendición de cuentas y participación informada. Asimismo, permite identificar áreas de mejora en la gestión y difusión de información, aspectos que son claves para una relación colaborativa y sólida entre el municipio y sus habitantes.

- **Modernización de los mecanismos de participación:** Las actualizaciones incluyen el uso de tecnologías digitales y plataformas en línea para consultas públicas y audiencias. Esto permite un acceso más amplio y equitativo a los procesos de participación, facilitando la inclusión de sectores de la población que antes estaban excluidos por barreras físicas o de tiempo.
- **Participación digital:** El uso de plataformas en línea para debates, encuestas y consultas públicas promueve una mayor transparencia al permitir un registro público de las opiniones, decisiones y resultados. Esta trazabilidad digital asegura que los ciudadanos puedan seguir de cerca cómo sus aportaciones son consideradas en las decisiones finales, esto se muestra en el Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna (2020), al dar a entender en el Artículo 52 que para alcanzar los objetivos comunales será fundamental el “publicar en la pagina web institucional toda la información que se generó en las direcciones municipales” (p. 21), es decir, es importante ser transparente en cada decisión que toma el municipio en colaboración de la participación de la ciudadanía.

- **Mayor accesibilidad:** La digitalización también reduce las barreras geográficas y temporales, permitiendo que más personas se involucren en los procesos de participación sin la necesidad de asistir físicamente a reuniones o audiencias. Esto incrementa la transparencia al garantizar que un mayor número de ciudadanos puedan expresar sus opiniones, conocer los procesos en marcha y vigilar la gestión municipal desde cualquier lugar, así lo podemos encontrar escrito en el Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011) al señalar que “los resultados de sondeos y encuestas de opinión y su metodología serán publicados en la página web del municipio e insertados en el diario comunal para el conocimiento de todo el público” (p. 11).
- **Monitoreo y seguimiento público:** Los nuevos mecanismos facilitan que los ciudadanos monitoreen el progreso de las decisiones tomadas a partir de las consultas públicas y audiencias contenidas por ejemplo en el Artículo 81. Esta posibilidad de seguimiento en tiempo real incrementa la transparencia, ya que la municipalidad debe justificar cada paso de la toma de decisiones y rendir cuentas de los resultados a la ciudadanía, es decir, “la realización de auditorías operativas y de la fiscalización efectiva y oportuna de los procesos administrativos establecidos, en el marco de legislación vigente” (Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 32), lo cual estimula y desarrolla un mayor control administrativo y de transparencia que beneficia a la gobernabilidad local.
- **Reducción de la opacidad en los procesos administrativos:** Al exigir una mayor divulgación de información y abrir los procesos a la vigilancia ciudadana, estas actualizaciones limitan la posibilidad de que decisiones administrativas se tomen de manera opaca o sin la debida justificación. De este modo, se fomenta una administración más abierta y responsable ante la comunidad.
- **Rendiciones de cuentas públicas más efectivas:** Las disposiciones contenidas en los Artículos 77 y 78 del Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna obligan a la municipalidad a reportar de manera más clara y directa sobre el impacto de la participación ciudadana en las decisiones administrativas con respecto a las audiencias municipales, dando a entender el

compromiso por parte de la municipalidad con los mecanismos de participación ciudadana. Al establecer un marco regulado y sistemático para la participación, los ciudadanos pueden exigir explicaciones detalladas sobre cómo se manejan los recursos y se implementan los proyectos en la comuna.

- **Involucramiento más profundo de la ciudadanía:** Al facilitar la participación digital y ofrecer mecanismos más transparentes para la gestión de la información, las actualizaciones han incrementado la implicación de los ciudadanos en los procesos municipales. Esto lo que busca es “desarrollar y ejecutar que favorezcan nuevas alternativas de relación con las comunidades mediante el uso intensivo de tecnología para abordar los problemas y aspiraciones de forma eficiente, eficaz, transparente y participativa” (PLADECO, 2023, p. 112), estas medidas no solo aumentan la legitimidad de las decisiones, sino que también refuerza la percepción de que la municipalidad actúa de manera abierta y honesta en cuanto a sus mecanismos de participación.

4.1.4 La Efectividad de los Mecanismos de Participación y los Desafíos que enfrenta la municipalidad con respecto a Participación y Transparencia

La efectividad de los mecanismos de participación ciudadana en la Municipalidad de Quilicura representa una iniciativa importante en términos de transparencia y representatividad en la toma de decisiones, pero enfrenta significativos desafíos. Las audiencias públicas, consultas ciudadanas y el Consejo de la Sociedad Civil son ejemplos de las herramientas que buscan acercar a los ciudadanos a la gestión pública, promoviendo la rendición de cuentas y el control democrático. Según Rojas y Sánchez (2021), "la participación ciudadana es el mecanismo por el cual los ciudadanos se involucran activamente en las decisiones públicas ya sea a nivel nacional como local" (p. 6039), lo que la convierte en un elemento esencial para lograr una gobernabilidad inclusiva.

Sin embargo, la efectividad de estos mecanismos no es homogénea. Fabiola (30 años aprox., funcionaria Ventanilla Única), menciona que “aunque se han abierto más canales de participación, muchas veces los ciudadanos no sienten que sus aportes se traduzcan en cambios concretos”. Esta percepción es crítica, ya que la falta de resultados tangibles debilita

la confianza en los procesos participativos y reduce el interés ciudadano. Esto también pone en evidencia un desafío en la transparencia, pues los ciudadanos buscan que sus propuestas no solo sean escuchadas, sino implementadas, algo que Rojas y Sánchez (2021) destacan como vital para fortalecer la participación y que, según Serra (2014), permite a la ciudadanía efectuar el "control necesario para que se garantice un correcto funcionamiento de la transparencia y la gobernabilidad" (p. 202).

Otro aspecto por considerar es la burocracia municipal, que actúa como un freno a la ejecución de las propuestas ciudadanas. La rigidez administrativa limita la capacidad de respuesta del municipio, obstaculizando así la materialización de la participación. Esta situación también subraya la importancia de la eficiencia en la gestión pública, un elemento fundamental de la gobernabilidad según Hernández (2018), quien señala que la verdadera gobernabilidad implica "la colaboración y la co-creación de acciones públicas" (p. 146). Así, una administración ágil y flexible podría responder mejor a las expectativas de los ciudadanos y optimizar la implementación de sus propuestas. Además, la equidad de acceso sigue siendo un reto importante. Aunque se promueven mecanismos para incluir a toda la comunidad, la brecha digital y la falta de conocimientos tecnológicos impiden la participación igualitaria de todos los sectores. Laura (35 años aprox., funcionaria OIRS), identifica que "la resistencia al cambio, la falta de recursos y la necesidad de mejorar la capacidad técnica para aprovechar herramientas digitales son desafíos clave". La equidad en la participación es fundamental para que los mecanismos sean realmente representativos y efectivos, ya que, como expone Aguilar (2008), la participación ciudadana "disuade las malas conductas por parte de los servidores públicos" al permitir la vigilancia y fiscalización activa (p. 30). Sin embargo, esta función de control solo es posible cuando todos los ciudadanos pueden acceder a los mecanismos de participación. En este contexto, el Instructivo Presidencial N°007, implementado en 2014, marca un avance en la promoción de la participación activa, ya que fomenta que los ciudadanos se involucren no solo en la toma de decisiones, sino en la evaluación continua de las políticas. Este enfoque, que también promueven autores como Ramírez y Dassen (2014), está orientado a construir un modelo de activismo cívico que utiliza herramientas digitales para "vigilar al poder político y contribuir en la generación de nuevas soluciones para problemas socialmente complejos" (p. 9). Sin embargo, para que

Quilicura pueda aprovechar plenamente esta ventaja, es necesario superar los retos de capacidad técnica y accesibilidad señalados.

Estos temas y sus respectivas categorías dan respuesta al primer objetivo de esta investigación, por lo cual, su importancia radica en que logra dar a entender como los ciudadanos influyen por medio de los mecanismos de participación de forma más efectiva a través del Plan de Desarrollo Comunal (2023), el Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011) y el Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna (2020), estos documentos municipales y las respuestas concedidas por las funcionarias municipales nos ayudan a comprender mejor el funcionamiento de la rendición de cuentas, los mecanismos de participación y transparencia, el fin de estos documentos es buscar como meta disminuir las decisiones discrecionales por parte de la administración municipal. Además, el enfoque en la publicación anticipada de información que se logra encontrar en estos documentos y la posibilidad de monitorear continuamente y fortalecer los vínculos entre la administración municipal y la ciudadanía logra fomentar la confianza y la legitimidad de las decisiones que toma el gobierno municipal, obstruyendo de esta forma posibles irregularidades.

4.2 Casos Emblemáticos de Participación Ciudadana, Transparencia y Rendición de Cuentas

En la comuna de Quilicura, diversos casos ejemplares de participación ciudadana han demostrado cómo la inclusión activa de los habitantes puede mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal. A través de instancias como las Audiencias Públicas, el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) y los comités ambientales. Por medio de estas instancias de participación los ciudadanos han tenido la oportunidad de fiscalizar proyectos, evaluar el uso de los recursos públicos y contribuir a decisiones claves en temas de urbanismo y medioambiente para con la comuna. Estos casos emblemáticos destacan el impacto positivo de una administración que valora y promueve la participación, fortaleciendo la confianza de la comunidad en un gobierno local transparente y responsable. En esta sección lo que se busca lograr, es responder el segundo objetivo específico de esta investigación, es decir, llevar a cabo una exploración acerca de estos ejemplos para de esta manera hacernos

una idea de cómo una gobernanza local participativa puede mejorar tanto la calidad de las decisiones municipales como el bienestar de la comuna y sus ciudadanos.

4.2.1 La Participación Ciudadana como eje en la formulación de Políticas de Transparencia en Organizaciones Locales e Instrumentos de la Municipalidad de Quilicura

La participación ciudadana ha jugado un rol fundamental en la construcción de políticas de transparencia que reflejen las necesidades y opiniones de la comunidad, sobre todo en contextos de gobernanzas locales. En el caso de la comuna de Quilicura, los mecanismos y espacios de consulta han sido implementados para que la ciudadanía pueda involucrarse activamente en la toma de decisiones locales, esto se ha llevado adelante desde la planificación territorial hasta la gestión ambiental y la evaluación de presupuestos, la participación ha permitido a los ciudadanos no solo informar, sino también legitimar y hacer más accesibles los procesos de transparencia en la administración municipal. En este subtítulo revisaremos los casos emblemáticos e identificaremos los mecanismos internos y principales logros que la participación ciudadana ha podido adjudicarse por medio de estas herramientas públicas de carácter comunal, como así también las organizaciones locales en la comuna de Quilicura, mostrando la importancia que posee esta colaboración la cual ha fortalecido la gestión pública y la confianza de la comunidad en su gobierno local.

- **El Plan de Desarrollo Comunal para Quilicura (2022-2028):** En este documento elaborado por la municipalidad son detallados los mecanismos de consulta pública en los cuales los procesos de planificación territorial, como el caso del diseño del Plan Regulador Comunal, han permitido a la ciudadanía participar y expresar su opinión con respecto al uso de suelo y urbanismo en Quilicura, es decir, el objetivo de este plan comunal consiste en “precisar las normas urbanísticas, de acuerdo a las necesidades propias de la comuna y sus habitantes” (PLADECO, 2023, p. 24), y a su vez busca poner el enfoque de la participación desde una perspectiva cualitativa en el cual todas las opiniones de los ciudadanos importen. Son este tipo de iniciativas en donde el llevar a cabo la consulta de carácter participativo garantizó que las decisiones municipales logren reflejar las necesidades de la comunidad, promoviendo la transparencia en la gestión territorial local y una alcaldía más ciudadana, es decir, cumplir con el objetivo del “Sello de Alcaldía Ciudadana, indispensable para asegurar

su puesta en práctica en un marco de efectividad, eficiencia, calidad y proximidad con la ciudadanía” (PLADECO, 2023, p. 138). Sin embargo, los desafíos que aún se perciben por parte del municipio, con respecto al PLADECO, son la falta de una mayor participación ciudadana e interés en este tema y para enfrentar este desafío es que la municipalidad ha propuesto como eje “las necesidades, aspiración y expectativas ciudadanas como centro del proceso operado por el dispositivo (PLADECO)”.

- **El Comité Ambiental Comunal:** El caso del Comité Ambiental Comunal ha sido clave en la fiscalización y el monitoreo de las políticas medioambientales desde el municipio, ya que, son “precisamente estas organizaciones instancias que fortalecen la democracia y la transparencia, además de promover el desarrollo de una cultura de cuidado ambiental necesaria para adaptarnos a un nuevo escenario climático y proteger nuestro patrimonio natural” (Comité Ambiental Comunal, 2024). Un ejemplo claro es precisamente la revisión de los proyectos de reciclaje y sostenibilidad, donde la participación ciudadana aseguró que los recursos se gestionen adecuadamente y las decisiones se tomen con conocimiento público. Asimismo, respetando siempre los “principios de desarrollo sustentable, principio preventivo, principio precautorio, principio de participación ciudadana, principio de acceso a la información ambiental y principio de responsabilidad compartida” (PLADECO, 2023, p. 102).
- **El Consejo de la Sociedad Civil de Quilicura:** El COSOC ha sido un espacio donde los representantes ciudadanos participan activamente en la evaluación de la gestión municipal, particularmente su actividad se desempeña en temas sobre la transparencia presupuestaria y la rendición de cuentas por parte del quehacer de la municipalidad, tal como lo indica el Artículo 20 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana al decir que este Consejo funcionara “como órgano de participación de la comunidad, podrá plantear al alcalde opiniones o proyectos sobre materias de interés común en el ámbito comunal” (p. 5) . Casos como la auditoría pública de proyectos financiados por fondos municipales destacan cómo el COSOC ha influido directamente en garantizar participativamente una mejor transparencia local, cumplido de esta manera su objetivo el cual es “ser un órgano

asesor y colaborador de la municipalidad, que tiene por objeto asegurar la participación de las organizaciones comunitarias de carácter territorial, funcional, de actividades relevantes y de interés público de la comuna” (Artículo 19 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 5).

- **La Cuenta Pública Quilicura 2023-2024:** En la presentación de la Cuenta Pública por parte de la municipalidad, se destacó cómo la participación ciudadana ha permitido e influido en los procesos de rendición de cuentas, y que éstos sean más accesibles y comprensibles para la comunidad quilicurana, es decir, el objetivo de la municipalidad es mejorar:

“las distintas respuestas a las necesidades, preocupaciones y brechas priorizadas durante el proceso de planificación participativa. Se trata de una matriz de trabajo pertinente y al mismo tiempo flexible, abierta a eventuales cambios imprevistos en el contexto, y perfectible, conforme al trabajo colaborativo entre las comunidades y el municipio” (Cuenta Pública Comunal, 2023, p. 180)

La ciudadanía con su participación le otorgó a esta Cuenta Pública la transparencia necesaria para que la validación de las cifras y los resultados mostrados, puedan contribuir a una mayor credibilidad por parte de la gestión hecha desde la administración municipal.

- **Decreto Exento N°3001/11 (Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana):** Este decreto fue fundamental para estructurar los mecanismos formales de participación ciudadana. Un caso de su impacto es lo referido en el Artículo 24 de este decreto con la formalización de las audiencias públicas, ya que, de esta forma los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes y recibir respuestas directas de las autoridades municipales, fomentando una mayor rendición de cuentas y lograr que el alcalde pueda “conocer la opinión de la comunidad local sobre proyectos de desarrollo o sobre cualquier materia de interés en el ámbito local” (Art. 24 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 7).

4.2.2 Casos Exitosos donde la Rendición de cuentas a través de la Participación Ciudadana ha jugado un rol clave en la Comuna de Quilicura

En Quilicura, la participación ciudadana ha sido clave para asegurar la rendición de cuentas de las autoridades municipales. Diversos mecanismos, como las audiencias públicas y el Consejo de la Sociedad Civil, han permitido que los ciudadanos participen en la supervisión de proyectos y en la revisión del presupuesto local. Casos exitosos, como la evaluación de proyectos medioambientales y la participación en la planificación territorial, demuestran que un gobierno local transparente y participativo responde mejor a las necesidades de su comunidad, promoviendo el buen uso de los recursos y la confianza ciudadana en la administración pública. A continuación, exploraremos los casos más fructíferos con respecto a una positiva rendición de cuenta por parte de la municipalidad hacia la ciudadanía.

- **Audiencias Públicas (Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana):** Este mecanismo, establecido formalmente por la ordenanza del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, ha permitido a los ciudadanos expresar sus preocupaciones y recibir información de primera mano. Casos como las audiencias relacionadas con proyectos de infraestructura han permitido que la ciudadanía esté informada y se fiscalicen las decisiones municipales de manera transparente, no obstante, el desafío es lograr que se haga costumbre una participación constante por parte de la ciudadanía, ya que como lo señala el Artículo 26 la “petición de audiencia pública debe ser realizada por a lo menos 100 ciudadanos de la comuna, debidamente insertos en el registro electoral comunal” (Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 7).
- **Consejo de la Sociedad Civil:** A lo largo de su funcionamiento, el COSOC ha abordado múltiples temas como la revisión del presupuesto municipal y la gestión de fondos. Este consejo como caso exitoso para la comuna y fundamental para el desarrollo participativo, ha servido como intermediario entre la ciudadanía y la municipalidad por medio de la continua fiscalización que realiza, ejemplo de ello es su capacidad de “confeccionar citaciones a reuniones ordinarias y extraordinarias” del COSOC y a realizar el “registro de asistencia de los consejeros y consejeras, a las

reuniones de la Sociedad Civil” (Art. 40 del Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 17). De esta manera ha logrado a lo largo de su existencia influir directamente en decisiones que deben transparentarse ante la comunidad.

- **Evaluación ciudadana de proyectos medioambientales (Comité Ambiental Comunal, 2024):** La evaluación de proyectos como el control de contaminación ha sido un área donde la participación ciudadana ha jugado un rol clave, y esto se ve reflejado en el logro en conjunto desde la ciudadanía y el municipio al lograr ser “parte de los 11 municipios a nivel nacional que cuentan con el máximo nivel del Sistema de Certificación Ambiental Municipal SCAM” (Cuenta Pública Comunal, 2023, p. 102). Se puede inferir que la creación del Comité Ambiental Comunal ha logrado a través del tiempo garantizar que las decisiones en esta área se tomen con criterios transparentes y en base a la participación activa de la comunidad, de esta forma se consigue vigilar que los recursos públicos con los que cuenta la administración municipal se usen adecuadamente y a su vez entregar herramientas para un mayor desarrollo en la educación ambiental de los ciudadanos.
- **Participación en la Planificación Territorial (PLADECO):** Los ciudadanos al participar en la planificación territorial a través de consultas organizadas en el Plan de Desarrollo Comunal influyen directamente en las decisiones sobre desarrollo urbano de la comuna, esto se encuentra establecido en el Artículo 60 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011) al decir que:

el municipio establecerá un enlace electrónico en su página web donde los vecinos podrán hacer sugerencias al PLADECO vigente, en cualquier momento, las que serán de conocimiento público. Mientras se cumpla con el objetivo en forma respetuosa y el vecino se identifique (p. 15)

Todo este esfuerzo ha garantizado que las políticas hechas por la municipalidad, en esta área, se realicen bajo criterios claros y accesibles para la comunidad en la promoción de una mayor transparencia gubernamental.

- **Cuenta Pública Comunal (2023-2024):** La Cuenta Pública ha sido un espacio donde la municipalidad se ha visto obligada a rendir cuentas frente a las críticas y preguntas de la ciudadanía. Casos como la revisión del gasto en obras públicas reflejan cómo este proceso de rendición de cuentas ha mejorado gracias a mejores mecanismos de participación, las audiencias públicas, la participación del COSOC, la digitalización, etc., desde el municipio a la comunidad (Cuenta Publica Comunal, 2023, p. 18-19)

4.2.3 El Rol de los Mecanismos de Participación en una Gobernanza Municipal Transparente

Los mecanismos de participación ciudadana son esenciales para construir una gobernanza municipal transparente y comprometida con las necesidades de la comunidad. En la municipalidad de Quilicura, estos mecanismos, como las audiencias públicas, los consejos ciudadanos y las consultas en la planificación territorial, han permitido que los ciudadanos participen en la toma de decisiones de forma más activa e informada. Este enfoque no solo garantiza que las decisiones municipales reflejen los intereses locales, sino que también promueve la rendición de cuentas y el uso adecuado de los recursos públicos. En esta sección, analizaremos cómo estos mecanismos fortalecen la confianza en la administración municipal y fomentan un gobierno local abierto y responsable.

- **Nuevos mecanismos de participación (Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna):** Este decreto ha introducido mecanismos de participación actualizados, como plataformas digitales que permiten a los ciudadanos estar informados y participar en las decisiones municipales desde cualquier lugar, un ejemplo de esto es lo dispuesto en el Artículo 147 en el cual se lee:

mantener un registro mensual, el que estará disponible para conocimiento público, sobre el desglose de los gastos del municipio con el envío de información para su publicación en la página web www.quilicura.cl, de los actos administrativos que se indican en la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, en el ámbito de su competencia (Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 65)

Esto ha facilitado una participación más amplia y ha fortalecido la transparencia administrativa desde el municipio hacia los ciudadanos de la comuna.

- **Digitalización de la rendición de cuentas (Cuenta Pública Quilicura 2023-2024):** La Cuenta Pública de 2023-2024 destacó la implementación de herramientas digitales para la difusión de la información municipal. A través de sitios web y aplicaciones, la comunidad puede acceder a la información de manera más eficiente y transparente, eliminando barreras y permitiendo una fiscalización más inmediata, la idea es, como lo expresa el municipio, facilitar una “canalización más eficiente de las solicitudes, y al mismo tiempo, fortalecer el proceso de interacción e inmediatez que tanto requieren las vecinas y vecinos” (Cuenta Publica Comunal, 2023, p. 114).
- **Consulta pública digital (PLADECO):** En la planificación del PLADECO 2022-2028, se implementaron consultas públicas digitales que facilitaron la participación de un mayor número de personas en la toma de decisiones, es decir, se utilizaron las sugerencias echas por ciudadanos en la página web correspondiente avalados en el Artículo 60 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011). Este método ha promovido la transparencia en el manejo de la información y las decisiones relacionadas con el desarrollo territorial.
- **Fortalecimiento de los órganos participativos (Comité Ambiental Comunal y COSOC):** Ambos órganos han sido fortalecidos a través de los nuevos decretos y normativas, lo que ha permitido una mayor participación y, por ende, una mayor capacidad de la ciudadanía para exigir transparencia en las decisiones municipales. Ejemplo de esto es la facultad que posee gracias a esta actualización el COSOC a la hora de “solicitar a las diferentes direcciones municipales, la información necesaria para dar respuesta a las solicitudes realizadas por escrito o de manera oral en sesión del Consejo Municipal, de la información requerida por los Concejales y Concejales” (Art. 39, Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 16).

4.2.4 La importancia de los Canales Digitales y los Casos Emblemáticos a nivel comunal

La implementación de canales digitales en la Municipalidad de Quilicura ha promovido una mayor transparencia y ha transformado la relación entre la administración pública local y los ciudadanos. Plataformas como el sitio web municipal han permitido que la comunidad acceda a información clave sobre los presupuestos, proyectos comunales y otros aspectos de la gestión municipal, lo que ha democratizado el acceso a la información y facilitado la participación. Es en el uso de esta tecnología donde se ven reflejados los principios del Modelo de Gestión de Municipalidades del CPLT (2017), el cual propuso para el mejoramiento administrativo local dotar a las municipalidades de herramientas tecnológicas y de gestión con el fin de adaptar la administración a las diversas realidades territoriales y poner a los ciudadanos en el centro del servicio público (p. 3).

Carmen (32 años aprox., funcionaria OIRS) resalta que “los canales digitales juegan un papel clave” en este proceso, pues permiten difundir información rápidamente y facilitar la participación sin la necesidad de que los ciudadanos se desplacen físicamente. Esta afirmación es coherente con la visión de Larraín Fernández (2014) sobre la transparencia activa, que describe como una herramienta esencial porque “obliga a las autoridades a dar información completa sobre todos los antecedentes estructurales, organizativos y de personal de la entidad” (p. 70). Al proporcionar información estructural y organizativa en línea, la Municipalidad de Quilicura no solo promueve la transparencia, sino que también invita a los ciudadanos a ser partícipes activos en la fiscalización y retroalimentación de sus gestiones.

Casos específicos en Quilicura ilustran el impacto positivo de estos canales digitales en la transparencia y en la posibilidad de que los ciudadanos ejerzan una función de control. Por ejemplo, la cuenta pública anual, disponible en línea, ha facilitado que más ciudadanos tengan acceso a información detallada sobre los proyectos y decisiones del municipio. Oriana (30 años aprox., funcionaria Oficina Transparencia) menciona el caso de la modificación del Plan Regulador Comunal, en el que “las observaciones ciudadanas fueron clave para ajustar los planes de desarrollo”. Esto muestra cómo los canales digitales también pueden ser una herramienta para la intervención ciudadana directa en la planificación urbana, permitiendo que los habitantes expresen sus necesidades y opiniones en temas que afectan el desarrollo de su comuna. En otro ejemplo, Oriana menciona la creación del Comité Ambiental

Comunal, que surgió tras la presión ciudadana en plataformas digitales para que se prioricen los temas medioambientales.

Sin embargo, a pesar de sus beneficios, la dependencia de los canales digitales presenta retos significativos en términos de inclusión. Carmen (32 años aprox., funcionaria OIRS) reconoce que la brecha digital es un problema, ya que algunos vecinos no tienen acceso a internet o no están familiarizados con estas herramientas, lo que impide que los canales digitales cumplan plenamente su función de inclusión. Para que las herramientas digitales promuevan una transparencia verdaderamente activa, es fundamental que estas sean accesibles para toda la población y se adapten a las habilidades tecnológicas de los ciudadanos. Este punto es respaldado por el Modelo de Gestión del CPLT, que propone un enfoque flexible de la digitalización, reconociendo la importancia de adaptarse a las diversas realidades de los territorios y a las capacidades tecnológicas de sus habitantes (CPLT, 2017, p. 3). Sin embargo, aunque los canales digitales han transformado positivamente la transparencia y el acceso a la información en la Municipalidad de Quilicura, es esencial abordar los desafíos relacionados con la brecha digital y garantizar una participación inclusiva. Para ello, la administración debe adoptar un enfoque flexible, en el que los ciudadanos de todos los sectores tengan acceso y puedan interactuar con la información de forma equitativa. Así, se fortalecerá no solo la transparencia activa, sino también la capacidad de los ciudadanos para influir en las decisiones de su comunidad y asegurar una administración más alineada con sus necesidades.

Por lo tanto, se debe tener en estos casos siempre en mente que las plataformas digitales no sustituyen plenamente la necesidad de otros métodos tradicionales de comunicación y participación. Para asegurar una transparencia y participación inclusiva, es necesario que las autoridades municipales complementen estos esfuerzos digitales con mecanismos presenciales y accesibles para toda la comunidad. La visión de Larraín Fernández sobre la transparencia activa implica no solo la difusión de información, sino que esta llegue de manera comprensible y accesible a todos los ciudadanos, lo cual debe ser una prioridad para la Municipalidad de Quilicura.

4.3 La Influencia Histórica de la Participación Ciudadana en la implementación de Políticas de Transparencia y Rendición de Cuentas por parte del municipio

La participación ciudadana ha tenido una influencia histórica significativa en el desarrollo de políticas de transparencia y rendición de cuentas en el ámbito municipal. A lo largo del tiempo, las demandas de la ciudadanía por una gestión pública más abierta y accesible han impulsado cambios fundamentales en cómo los municipios responden a las expectativas de responsabilidad y apertura informativa. En muchos casos, han sido precisamente las iniciativas y presiones desde la comunidad las que han motivado a los gobiernos locales a adoptar políticas más estrictas de transparencia y a crear mecanismos que permitan una rendición de cuentas más efectiva.

Este proceso histórico de incidencia ciudadana ha contribuido a la evolución de prácticas que aseguran no solo el acceso a la información pública, sino también la posibilidad de que los ciudadanos monitoreen y evalúen las acciones de sus autoridades. Precisamente, en esta parte de la investigación se busca responder en los siguientes subtítulos y sus dimensiones más relevantes el tercer objetivo específico, ya que, dar con las respuestas extraídas tanto de la revisión documentada como de las respuestas dadas por las funcionarias municipales, nos ayudaran a comprender mejor cómo ha logrado incidir en una mayor influencia la ciudadanía a través del tiempo en la implementación de políticas de transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, identificar si se cumple con el objetivo municipal de:

“construir una forma distinta de gobierno comunal, donde el desarrollo de Quilicura ocurra siempre con la participación y el diálogo ciudadano como pilares fundamentales. Es el sueño de un gobierno local abierto, más amable, innovador y flexible, donde la colaboración con las distintas organizaciones, instituciones, empresas, agrupaciones y expresiones de la comunidad sea un ejercicio permanente, que logre dejar atrás las prácticas clientelares y asistencialistas de la vieja política” (Una Guía para Aportar a la Planificación y el Desarrollo de tu Comuna, 2024, p. 3)

4.3.1 Evolución Histórica de los Mecanismos de Participación Ciudadana en la Municipalidad de Quilicura

La evolución de los mecanismos de participación ciudadana en la Municipalidad de Quilicura refleja un proceso gradual hacia una gestión más inclusiva y transparente. A lo largo de los años, la administración municipal ha adoptado e implementado diversas herramientas que buscan involucrar activamente a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la supervisión de las acciones municipales, es decir, cumplir con la meta de lograr una “nueva relación entre el municipio y la ciudadanía: una más cercana, colaborativa, eficiente y transparente” (Una Guía para Aportar a la Planificación y el Desarrollo de tu Comuna, 2024, p. 3). Estos mecanismos han pasado por distintas etapas, desde instancias consultivas tradicionales hasta la incorporación de plataformas digitales que facilitan el acceso a la información y la participación directa. Este recorrido histórico es clave para identificar tanto los logros alcanzados como los desafíos persistentes, ofreciendo una visión sobre el papel que la participación ciudadana ha jugado en el desarrollo de una administración más cercana a las demandas y necesidades de la comunidad. En los siguientes puntos nos enfocaremos, para comprender mejor este proceso, en tres ejemplos de evolución histórica de los mecanismos de participación ciudadana en la comuna, estos son:

- **Los primeros mecanismos formales de participación (Decreto Exento N°3001/11):** La Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana de 2011, establecida por el Decreto Exento N°3001/11, formalizó los primeros espacios oficiales de participación para escuchar la voz de los vecinos y de esta forma acercar el municipio aún más a su comunidad. La creación de audiencias públicas, consultas populares y el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) encontrados en los párrafos II, III y IV de este decreto municipal institucionalizó la intervención ciudadana en el control de la administración, influyendo en el diseño de políticas de transparencia que permitieron un acceso más amplio a la información pública, en palabras del documento lo que se buscó en aquel entonces fue regular “la forma y condiciones en que los vecinos de la comuna participarán manifestando su opinión o presentando iniciativas en materias de interés común, ya sea de interés propio o a requerimiento de la municipalidad” (Art. 1 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 2).

Asimismo, el objetivo municipal a cumplir por aquel entonces era el consolidar formalmente la participación ciudadana por medio de este decreto, logrando de esta manera “fomentar, promover, regular y establecer los instrumentos que permitan la organización y funcionamiento de la participación ciudadana y su relación con los órganos del municipio” (Art. 3 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 2).

- **Ampliación de la participación con el COSOC (2016-2024):** A lo largo del período 2016-2024, el Consejo de la Sociedad Civil de Quilicura (COSOC) consolidó su papel como intermediario entre la ciudadanía y la municipalidad. El COSOC abordó temas como la revisión presupuestaria y la gestión de fondos públicos, facilitando que la comunidad participara activamente en la rendición de cuentas. Esta facultad la podemos encontrar en el Artículo 3 del del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011), el cual señala que organizaciones como el COSOC tienen el derecho a “intervenir, formar parte y ser considerados en las instancias de información, ejecución y evaluación de las acciones que apunten a la solución de los problemas que los afectan directa o indirectamente en los distintos ámbitos de la gestión municipal” (p. 2). Este consejo, por medio de este decreto, promueve hasta la actualidad la transparencia al exigir respuestas claras y públicas a las autoridades municipales por medio de instrumentos, tales como los plebiscitos comunales que buscan ser una “manifestación de la voluntad soberana de la ciudadanía local, mediante la cual ésta expresa su opinión en relación a materias determinadas de interés comunal que le son consultadas” (Art. 8 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 3), la existencia de herramientas como esta o la cuenta pública municipal por ejemplo aseguran que las políticas implementadas sean accesibles y comprensibles para toda la ciudadanía sobre el quehacer de la administración pública local y la utilización los recursos municipales.
- **Fortalecimiento del control ciudadano (Comité Ambiental Comunal 2024):** En la Cuenta Pública Comunal (2023) señala el municipio que “conocer la realidad del medioambiente es fundamental para proteger a la comunidad de

eventos y situaciones que afecten a la calidad de vida de todas y todos”(p. 103), es por ello que la importancia de organizaciones como el Comité Ambiental Comunal han permitido que la comunidad participe activamente en la supervisión de políticas medioambientales locales, esto se ve reflejado en las diligencias echas por el municipio para concientizar a buena parte de las instituciones educativas públicas y privadas en materia de responsabilidad y cuidado medioambiental e integrarlas al “Sistema Nacional de Certificación Ambiental de establecimientos educacionales SNCAE. Gracias a este esfuerzo el 80% de los espacios asesorados lograron algún nivel de certificación” (Cuenta Pública Comunal, 2023, p. 102), estos ejemplos nos dan a entender que la municipalidad entrega respuestas a las distintas necesidades de la comunidad sobre el cuidado del medioambiente comunal. Este comité, con el paso de los años, se ha fortalecido y ha ampliado sus facultades para exigir a la municipalidad mayor transparencia en la gestión de recursos relacionados con proyectos ambientales y desarrollar mesas de trabajo con la “participación de vecinas, vecinos, organizaciones ambientalistas, establecimientos educacionales, cetros de salud y algunas empresas con interés en temáticas ambientales” (Cuenta Pública Comunal, 2023, p. 102).

4.3.2 Impacto de la Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas a lo largo del tiempo en Quilicura

El impacto de la participación ciudadana en la rendición de cuentas en Quilicura ha sido un factor decisivo para promover una mayor transparencia y responsabilidad en la administración municipal. Con el tiempo, la creciente implicación de los ciudadanos en la supervisión y evaluación de las acciones de sus autoridades ha creado un entorno en el que las decisiones municipales deben ser justificadas y explicadas públicamente. Esta participación activa ha ejercido presión sobre las autoridades para adoptar prácticas de rendición de cuentas más rigurosas y accesibles, generando un cambio en la cultura administrativa hacia una mayor apertura y comunicación con la comunidad. Analizar el impacto de esta participación a lo largo del tiempo permite apreciar cómo las intervenciones ciudadanas han contribuido a crear una administración más consciente de su responsabilidad pública y comprometida con prácticas de transparencia que refuercen la confianza de la población en sus autoridades locales.

- **Audiencias públicas como plataforma de rendición de cuentas (Decreto Exento N°3001/11):** Las audiencias públicas establecidas en el Párrafo II del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana (2011), desde los artículos 24 al 30 fueron uno de los primeros mecanismos para que los ciudadanos exigieran cuentas a las autoridades municipales. Con el tiempo, las audiencias han sido fundamentales para que los ciudadanos planteen sus preocupaciones y reciban respuestas claras, lo que ha incrementado la transparencia en la administración local, en otras palabras, existe la facultad por parte de los ciudadanos de “requerir al alcalde la realización de una audiencia pública, para que él y el concejo conozcan de las iniciativas o materias de interés común que les plantearan”(Art. 26 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 7). son estas las instancias que logran reforzar tanto el control como la transparencia, y fomentan la disminución de la desconfianza por parte de la ciudadanía hacia su gobierno local.
- **Revisión ciudadana de políticas públicas (Consejo de la Sociedad Civil, 2016-2024):** El COSOC ha jugado un rol clave en el control de la rendición de cuentas durante su funcionamiento. A través de sus reuniones y consultas, se ha evaluado la implementación de políticas públicas en áreas como la salud, educación y obras municipales, es decir, ha cumplido para con la ciudadanía con su objetivo de “favorecer una línea de comunicación entre los requerimientos del Concejo Municipal y las respectivas unidades municipales” y “promover la participación ciudadana de la Sociedad Civil de la comuna, en el desarrollo social de las políticas propias de la gestión municipal y comunal” (Art. 36 del Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 15-16). Este consejo ha actuado como vigilante ciudadano, asegurándose de que las acciones de la municipalidad se alineen con los principios de transparencia y buena gobernanza para con la comunidad quilicurana.
- **Rendición de cuentas medioambiental (Comité Ambiental Comunal, 2024):** El Comité Ambiental Comunal ha sido un espacio donde la comunidad ha podido evaluar y exigir cuentas sobre proyectos medioambientales. Casos recientes expuestos a la ciudadanía en la última Cuenta Pública Comunal (2023), dan cuenta

de la implementación de programas de reciclaje o iniciativas ecológicas por parte del municipio, ejemplo de esto es lograr formar parte del Sistema de Certificación Ambiental Municipal (SCAM), la creación de 81 talleres de huertos urbanos, el proyecto Reciclaje Orgánico, etc., muestran como la participación ciudadana ha fortalecido la rendición de cuentas en esta área, obligando a las autoridades municipales a ser más transparentes con sus decisiones y el uso de los recursos económicos con respecto a la inversión municipal en el cuidado del medioambiente en la comuna.

- **Cuenta Pública como herramienta de control ciudadano (Cuenta Pública Quilicura 2023-2024):** La Cuenta Pública 2023-2024 destacó cómo la comunidad ha participado en la validación de los resultados presentados por la municipalidad. La posibilidad de que los ciudadanos revisen y cuestionen los informes financieros entregados por medio de la página web oficial del municipio sobre la gestión de la municipalidad, ha sido un paso importante para institucionalizar la rendición de cuentas en Quilicura y fortalecer la transparencia. Esto demuestra cómo la participación ha evolucionado hacia un control más organizado y constante, y a su vez demuestra el compromiso por parte del municipio al comprometerse a trabajar continuamente de la mano de las vecinas y vecinos “escuchando sus problemas y concretando soluciones desde el territorio y tocando todas las puertas necesarias. Los recursos municipales están invertidos donde se necesitan” (Cuenta Pública Comunal, 2023, p. 10), afirma la alcaldesa de la comuna de Quilicura.

4.3.3 Los principales obstáculos y desafíos que enfrenta el Departamento de Atención Ciudadana en el último tiempo con relación al fortalecimiento de la Participación Ciudadana y la Transparencia Municipal

El Departamento de Atención Ciudadana de la Municipalidad de Quilicura ha enfrentado una serie de obstáculos que pueden llegar a afectar negativamente la implementación y el fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana, elementos esenciales para fomentar una mayor transparencia en la gestión pública local. Entre estos desafíos, destacan la falta de recursos, la fragmentación social dentro de la comuna y la resistencia al cambio institucional, factores que limitan la efectividad de los esfuerzos participativos.

Uno de los principales problemas radica en los recursos humanos y financieros, que son insuficientes para desarrollar procesos participativos efectivos y a gran escala. En este sentido, la funcionaria Fabiola (30 años aprox., funcionaria Ventanilla Única), comenta que “la falta de recursos para implementar algunos de los mecanismos de participación de manera efectiva es un desafío constante”, evidenciando la sobrecarga laboral que enfrentan los equipos encargados de atender a la ciudadanía. La Ley Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado 20.285 (2008) destaca la importancia de contar con mecanismos de participación ciudadana efectivos que, además de facilitar el acceso a la información, permitan que los ciudadanos ejerzan un papel de vigilancia sobre los resultados de auditorías y gestiones presupuestarias de los organismos públicos (Art. 7, p.4). Sin embargo, esta ley se convierte en una meta difícil de cumplir en un contexto de recursos limitados. La escasez de personal y financiamiento impide que los mecanismos de transparencia y participación se desplieguen de manera continua y accesible para todos los sectores de Quilicura, limitando su alcance e impacto.

Otro factor que obstaculiza la participación es la fragmentación social dentro de la comuna. Quilicura es una zona de alta diversidad socioeconómica, lo que implica demandas ciudadanas muy variadas y, en algunos casos, contradictorias. Según Oriana (30 años aprox., funcionaria Oficina Transparencia), “involucrar a toda la comunidad de manera equitativa ha sido un desafío, ya que, aunque los canales digitales han ampliado las posibilidades de participación, no todos los vecinos tienen acceso o conocimiento de estas tecnologías, lo que genera brechas de participación”. En una comuna tan diversa, diseñar políticas de participación representativas es un reto, ya que los intereses y preocupaciones de los ciudadanos son heterogéneos y reflejan diferentes realidades socioeconómicas. Esta diversidad requiere un enfoque de participación flexible que pueda adaptarse a las variadas necesidades de los habitantes, algo que el Modelo de Gestión de Municipalidades (2017) del CPLT ya recomienda al sugerir “un enfoque flexible –intentando su adaptación a las diversas realidades territoriales-, con atención a los procesos municipales y teniendo a las personas [...] como centro” (p. 3). No obstante, la fragmentación y la desigualdad en el acceso a la tecnología evidencian que aún queda un largo camino por recorrer para la comuna de Quilicura en lograr hacer de la participación un proceso verdaderamente inclusivo.

La percepción de desconfianza hacia las autoridades municipales representa otro obstáculo importante para la participación ciudadana. Fabiola (30 años aprox., funcionaria Ventanilla Única), explica que “existe una percepción generalizada de que la participación ciudadana es más simbólica que real, lo que desmotiva a muchas personas”. Esto apunta a una limitación crítica en la relación entre los ciudadanos y la administración municipal, pues la falta de confianza reduce la legitimidad de los mecanismos participativos y fomenta el escepticismo hacia los procesos de consulta y participación. Larroulet (2014) sugiere que la transparencia no solo implica la entrega de información, sino que su objetivo es “dar más información a los ciudadanos es, en suma, entregarles más poder para instar por un mejor Estado y hacerlos protagonistas de una democracia más vital” (p. 54). Sin embargo, en Quilicura, este ideal se ve limitado por la percepción de que los mecanismos participativos no siempre conducen a resultados concretos o a una respuesta adecuada de las autoridades, debilitando la confianza en el proceso.

Por último, la resistencia al cambio dentro de la administración también se perfila como una barrera significativa. A pesar de que la administración ha intentado implementar mecanismos que promuevan la participación, Oriana (30 años aprox., funcionaria Oficina Transparencia) reconoce que “mantener el interés y la participación activa de los ciudadanos es un reto constante, ya que algunas personas pueden sentirse desmotivadas si no ven resultados inmediatos”. Este fenómeno no solo afecta a los ciudadanos, sino que también se refleja en la resistencia interna a cambios en la estructura administrativa que puedan hacer la gestión más participativa y transparente. La funcionaria añade que existen inercias institucionales que ralentizan los procesos de cambio, un aspecto que limita las posibilidades de mejorar la relación entre la administración municipal y la ciudadanía. Superar esta resistencia interna es fundamental para que la municipalidad pueda implementar mecanismos de participación efectivos y dinámicos. La importancia de la información como herramienta de poder, según lo expone Olavarría (2010), es clave para entender el valor de la participación ciudadana, ya que “dar más información a los ciudadanos” no solo les permite involucrarse, sino que crea las condiciones para que estos exijan y fiscalicen el accionar del Estado (p. 10).

Para finalizar, podemos concluir en este subtítulo que el Departamento de Atención Ciudadana a cargo de la Municipalidad de Quilicura enfrenta diversos desafíos que afectan

la implementación efectiva de mecanismos de participación. Estos incluyen la falta de recursos, que limita la capacidad de los equipos municipales para promover la participación, la fragmentación social y desigualdad en el acceso a la tecnología, la desconfianza ciudadana hacia las autoridades y la resistencia al cambio dentro de la administración. Superar estos obstáculos es fundamental para construir una gestión municipal verdaderamente participativa y transparente. A fin de avanzar en este proceso, concluiremos que es primordial que la administración municipal deba reforzar sus recursos, adaptar sus mecanismos de participación a las distintas realidades de la comuna y trabajar en la construcción de una relación de confianza con sus ciudadanos. Solo así se podrá asegurar que la ciudadanía no solo acceda a la información, sino que también se convierta en un actor activo en la toma de decisiones que afectan su vida diaria dentro de su comuna.

4.4 La Institucionalización de la Participación Ciudadana como promotora de la transparencia

En este subtítulo buscaremos, siguiendo la línea del anterior, buscar responder utilizando los documentos pertinentes y las respuestas de las funcionarias municipales, todo esto enfocado desde una mirada de la institucionalización municipal el tercer objetivo específico de esta investigación y para esta tarea es primordial reconocer cómo los decretos municipales han logrado contribuir a una mayor participación ciudadana en la implementación de políticas de transparencia y rendición de cuentas, todo esto orientado al objetivo de fortalecer la transparencia en la comuna de Quilicura. Una fortaleza institucional por medio de la participación ciudadana representa un paso crucial en la promoción de la transparencia dentro de la administración pública local. Al formalizar y estructurar los mecanismos de participación, las autoridades locales no solo facilitan la inclusión de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, sino que también establecen un marco de transparencia que obliga a la gestión pública a ser más accesible, responsable y abierta a la supervisión. Esta institucionalización asegura que la participación no dependa de voluntades individuales o coyunturas políticas, sino que sea un derecho accesible y regulado que permite a los ciudadanos tener un rol activo y constante en la fiscalización de los recursos y las acciones de sus autoridades.

La creación del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana y el Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, han sido fundamentales para la participación ciudadana y para construir una cultura administrativa de rendición de cuentas. A través de esta estructura institucional, se promueve un flujo de información claro y se refuerza el compromiso del gobierno local con una gestión transparente. Examinar las normas, en nuestro caso los decretos municipales, institucionaliza a la participación ciudadana como promotora de transparencia, permitiendo entender su impacto en el fortalecimiento de los sistemas de control ciudadano y en la generación de confianza en la administración municipal, al asegurar que los ciudadanos no solo accedan a la información, sino que también tengan una vía efectiva para incidir en los asuntos públicos.

- **Formalización de la participación ciudadana (Decreto Exento N°3001/11):** La Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana del año 2011, marcó un punto clave en la institucionalización de la participación en Quilicura. La inclusión de audiencias públicas donde, por ejemplo se logró para fortalecer la transparencia que este “mecanismo de participación ciudadana se materializará en cualquier época, a través de la fijación de un día y hora determinado, cuando así lo determine el alcalde con acuerdo del concejo” (Art. 29 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 8), a su vez este mecanismo obliga al alcalde a “procurar la solución de inquietudes, problemas o necesidades planteadas en las audiencias, dentro de los 30 días siguientes a la realización de la audiencia” (Art. 30 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 2011, p. 8). Por otro lado el COSOC como mecanismo permanente de participación no solo fomentó el involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones, sino que también sentó las bases para políticas futuras más transparentes, legando a ser un “órgano asesor y colaborador de la municipalidad, que tiene por objeto asegurar la participación de las organizaciones comunitarias de carácter territorial, funcional de actividades relevantes y de interés público comunal” (Art. 19 del Decreto Exento N°3001/11 sobre Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana, 201, p. 5). Esta institucionalización permitió que la transparencia fuera

vista no solo como un deber de la municipalidad, sino como un derecho de la ciudadanía para fortalecer una mayor transparencia como comuna.

- **Ampliación y modernización de los mecanismos de participación (Decreto Exento N°6234/20):** El Decreto Exento N°6234/20 introdujo nuevos mecanismos, especialmente digitales y una Oficina de Asuntos del Concejo y del Cosoc, la cual tiene como objetivo “citar a reuniones ordinarias, extraordinarias y transcribir los acuerdos de los cuerpos colegiados de representación del municipio” (Art 38 del Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 16), esto permite fortalecer la participación ciudadana a nivel comunal, otro ejemplo es el trabajo de la OIRS que debe “ingresar a la página web municipal, módulo transparencia, la documentación y atender las consultas formuladas por la comunidad o por los funcionarios” (Art. 49 del Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 20-21), como así también, la labor de la Oficina de Transparencia con su deber de “publicar en la página web institucional toda la información que se generó en las elecciones municipales” (Art. 52 del Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna, 2020, p. 21), son ejemplos de esfuerzos por parte del municipio de mejorar la transparencia por medio de una mayor digitalización. La capacidad de involucrar a más personas en el proceso de toma de decisiones mediante plataformas en línea ha hecho que la rendición de cuentas sea más accesible y eficiente, lo que ha fomentado una transparencia más profunda y continua.

4.4.1 Oportunidades para el fortalecimiento de la transparencia municipal por medio de la participación ciudadana

La participación ciudadana en la Municipalidad de Quilicura abre oportunidades significativas para fortalecer la transparencia en la gestión pública, contribuyendo al control social y fomentando la confianza en la administración municipal. Esta participación activa facilita la rendición de cuentas y permite a los ciudadanos involucrarse como fiscalizadores en los procesos municipales, alineándose con los principios teóricos que definen a la transparencia como una herramienta de control democrático. La CEPAL sostiene que una

gestión transparente no solo reduce el riesgo de corrupción, sino que garantiza el derecho ciudadano de conocer la administración de recursos públicos (Nasser y Concha, 2012, p. 31).

En la Municipalidad de Quilicura, las audiencias públicas, los consejos ciudadanos y las consultas representan mecanismos importantes que han crecido en frecuencia en los últimos años. Según Fabiola (30 años aprox., funcionaria Ventanilla Única), funcionaria de la municipalidad, “la participación de nuestros vecinos ha evolucionado de manera importante en las últimas décadas. Anteriormente, los vecinos tenían pocas herramientas para influir en las decisiones de la municipalidad, pero en los últimos años se han desarrollado más espacios para escuchar sus opiniones”. Esta oportunidad de participación tiene un valor significativo: al implicar a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones, la transparencia deja de ser un elemento simbólico para convertirse en un ejercicio real de control ciudadano. Sin embargo, Fabiola (30 años aprox., funcionaria Ventanilla Única), también destaca que aún persisten percepciones negativas en algunos sectores sobre la influencia real de la ciudadanía, especialmente en temas estratégicos de la comuna, limitación que podría resolverse con un aumento de mecanismos vinculantes en la toma de decisiones.

Además, la implementación de herramientas digitales en Quilicura ha ampliado las oportunidades de participación, permitiendo que más vecinos puedan acceder a las decisiones y proponer cambios de forma más directa y eficaz. Oriana (30 años aprox., funcionaria Oficina Transparencia), otra funcionaria, resalta que “los mecanismos eran más formales y presenciales, como las audiencias públicas, pero en los últimos años hemos incorporado herramientas digitales, lo que ha aumentado considerablemente la participación”. Este cambio ha incrementado la confianza de los ciudadanos en su capacidad para influir en la administración, reflejando cómo los canales digitales pueden facilitar la transparencia cuando son bien aprovechados. No obstante, se debe considerar que esta expansión digital implica el reto de asegurar la accesibilidad de estos medios a todos los ciudadanos, ya que aquellos con menos recursos tecnológicos pueden quedar excluidos. Para que las herramientas digitales sean inclusivas y efectivas en términos de transparencia, es crucial facilitar el acceso y la capacitación tecnológica, así como mantener la relevancia de los mecanismos presenciales y tradicionales de participación.

Otra oportunidad importante radica en el portal de transparencia municipal. Este recurso, que permite a los ciudadanos revisar los contratos, gastos y proyectos en curso, ha sido fundamental en la creación de una cultura de transparencia en la comuna. Carmen (32 años aprox., funcionaria OIRS), subraya que “a raíz de las sugerencias en las audiencias públicas, hemos mejorado los informes de rendición de cuentas, haciéndolos más claros y accesibles”, lo cual permite a los vecinos entender el uso de los recursos y participar más informadamente. La creación de este portal, impulsada en gran medida por la demanda ciudadana, no solo democratiza la información, sino que fortalece la rendición de cuentas al brindar transparencia sobre el manejo de los recursos públicos. Este tipo de herramienta digital proporciona a los ciudadanos la oportunidad de monitorear la administración pública y se alinea con la definición de Del Solar et al. (2008) sobre la transparencia como un medio para conocer no solo las cifras y resultados, sino también los mecanismos y procesos detrás de cada decisión (p. 96-97).

Sin embargo, para aprovechar al máximo estas oportunidades, es fundamental que la Municipalidad de Quilicura incremente la frecuencia y la accesibilidad de estos mecanismos participativos y se asegure de que los resultados de estas instancias tengan un impacto real en la toma de decisiones. José Aguilar (2008) afirma que la transparencia tiene funciones democráticas fundamentales, ya que contribuye a que el “pueblo mande” y que sus opiniones influyan en los procesos de decisión (p. 26). Esto resalta la importancia de reforzar la participación vinculante para consolidar la transparencia en Quilicura. En resumen, la participación ciudadana en Quilicura presenta oportunidades claves para el fortalecimiento de la transparencia, aunque se debe seguir avanzando en la inclusividad de los canales y en la efectividad de su impacto en la administración pública.

V Conclusiones

5.1 Conclusiones ante la pregunta de investigación e hipótesis

La participación ciudadana ha tenido un rol central en el fortalecimiento de la transparencia administrativa en la Municipalidad de Quilicura, aunque su impacto ha sido variado y depende en gran medida de la efectividad y accesibilidad de los mecanismos implementados. La investigación realizada en este contexto revela que, si bien se han dado avances

significativos para abrir canales de participación y mejorar la rendición de cuentas, existen limitaciones estructurales y de implementación que frenan el pleno potencial de estas iniciativas. La hipótesis que sostiene que "a mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones locales, mayor será el nivel de transparencia percibido por los residentes" es coherente con la teoría democrática y los principios de la Ley 20.285, que promueven la transparencia y el derecho de los ciudadanos a informarse y participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad (Olavarría, 2010; Ley 20.285, 2008). Sin embargo, la operativización de estos principios presenta desafíos específicos en Quilicura, donde la diversidad socioeconómica y la brecha digital afectan tanto la participación como la percepción de transparencia.

En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana, la Municipalidad de Quilicura ha implementado una serie de iniciativas que facilitan la intervención ciudadana en la gestión pública. Estas incluyen audiencias públicas, consultas en línea y un portal de transparencia, herramientas que, según destaca la funcionaria municipal Carmen (32 años aprox., funcionaria OIRS), han mejorado la accesibilidad de la información al "publicar todos los gastos, contratos y proyectos en curso, algo que surgió en parte por la demanda de los vecinos de tener acceso a más información sobre cómo se usan los recursos públicos". Esto sugiere que, en un primer nivel, la participación ciudadana no solo ha fomentado un entorno de transparencia, sino que ha servido como presión positiva para que la administración municipal tome medidas proactivas en la divulgación de su quehacer. Esta dinámica refuerza el valor de la participación como un mecanismo de control social que permite a la ciudadanía monitorear la gestión pública, algo que autores como Del Solar et al. (2008) resaltan como fundamental para el fortalecimiento de la transparencia en los gobiernos locales.

A pesar de estos avances, existen barreras importantes que limitan la eficacia de los canales de participación ciudadana. Una de las principales dificultades es la desigualdad en el acceso a la tecnología y la fragmentación social dentro de la comuna. La brecha digital limita la capacidad de los ciudadanos para involucrarse plenamente, especialmente en los sectores con menos acceso a internet y dispositivos tecnológicos. Como menciona Fabiola (30 años aprox., funcionaria Ventanilla Única), aunque los mecanismos digitales "permiten llegar a una mayor cantidad de personas, no todos los vecinos tienen acceso o conocimiento de estas

tecnologías", lo cual genera desigualdades y afecta la confianza en los procesos participativos. Esta situación refleja un desafío crítico para el municipio, ya que, si bien la tecnología ha abierto nuevas oportunidades, no garantiza por sí misma una participación equitativa. Así, el contexto de Quilicura sugiere que, para que la participación ciudadana pueda realmente influir en la transparencia administrativa, es necesario implementar estrategias más inclusivas y representativas que reduzcan estas desigualdades en el acceso.

Otro factor relevante es la percepción de los ciudadanos respecto a la transparencia y la rendición de cuentas de la Municipalidad. Aunque las oportunidades para participar han aumentado, la percepción de transparencia no ha mejorado de manera uniforme. Según Oriana (30 años aprox., funcionaria Oficina Transparencia), "aunque los mecanismos de participación han evolucionado, algunos ciudadanos aún sienten que ciertos temas de interés no son suficientemente discutidos o que su influencia en las decisiones es limitada". Esta falta de confianza puede interpretarse como un signo de que la transparencia administrativa aún enfrenta retos importantes para consolidarse plenamente en la práctica. Aguilar (2008) subraya que la transparencia debe contribuir a que "el pueblo mande", es decir, que la ciudadanía tenga un rol decisivo en la toma de decisiones públicas. Sin embargo, en la experiencia de Quilicura, queda claro que la transparencia percibida no siempre se corresponde con la implementación formal de los mecanismos de participación. Esto sugiere que, además de abrir canales de participación, es fundamental garantizar que estos canales sean verdaderamente vinculantes y que los ciudadanos perciban que su intervención tiene efectos tangibles en las decisiones municipales.

Por último, desde una perspectiva crítica, el estudio sugiere que la Municipalidad de Quilicura aún necesita consolidar sus mecanismos participativos y ajustarlos a las necesidades específicas de sus diversos sectores sociales. Los hallazgos demuestran que los canales de participación, aunque han facilitado el acceso a la información, no siempre son efectivos para involucrar a todos los sectores de la comuna de manera equitativa. Los problemas estructurales, como la falta de recursos y la brecha digital, limitan la participación de algunos grupos y, en consecuencia, la percepción de transparencia y rendición de cuentas. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sostiene que la transparencia no solo constituye una barrera contra la corrupción, sino también un derecho

ciudadano que implica la posibilidad de acceder a información clara sobre las acciones y decisiones de las autoridades (Nasser & Concha, 2012). En Quilicura, si bien se han dado pasos hacia este ideal, queda mucho por hacer para que la transparencia administrativa sea percibida como una práctica consistente y confiable.

Para concluir, podemos decir que la participación ciudadana ha tenido un efecto positivo en el fortalecimiento de la transparencia en la Municipalidad de Quilicura, pero su impacto depende de una serie de factores estructurales y operativos que condicionan su efectividad. Para que esta participación logre consolidar un entorno de transparencia percibido como legítimo y confiable por todos los sectores de la comuna, es necesario un compromiso municipal más serio y estructurado que se enfoque no solo en la creación de estos canales, sino en su accesibilidad, representatividad y en la influencia efectiva que los ciudadanos pueden tener en la toma de decisiones. La digitalización y la apertura de datos son herramientas valiosas, pero su éxito dependerá de la capacidad del municipio para reducir las brechas de acceso y construir una infraestructura de participación inclusiva y operativa que refleje y responda a las necesidades de la comunidad. En este sentido, la participación ciudadana en Quilicura representa una oportunidad significativa para avanzar hacia una gestión municipal más transparente y democrática, siempre y cuando se implementen estrategias que permitan superar las barreras actuales y se garantice que la voz de los ciudadanos sea escuchada y valorada en cada paso del proceso de toma de decisiones.

VI Referencias

Abeleida, C., Carvajal, J., Finol, L. y Manzano, L. (2019). Avances de la transparencia activa y datos abiertos en gobiernos locales: El caso de Coquimbo y La Serena en Chile. RIEM, N°20, 149-176.

Alcaíno, P. y Royer, N. (2018). Diez Años, Diez Casos: ¿Cómo la Ley de Transparencia ha permitido detectar casos de corrupción e irregularidades en el Estado chileno? Ediciones Consejo para la Transparencia, 11, 5-53.

Aguilar, J. (2008). Transparencia y democracia: Claves para un concierto. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), 5-43.

Bustos, M. y Morales, M. (2014). Una mirada a la ley de transparencia en Chile: aspectos que condicionan su logro en lo municipal. *Vía Inveniendi Et Iudicandi*, 9 (2), 41-59.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2024, 20 de mayo). Noticias. <https://www.cepal.org/es/noticias/acceso-la-informacion-publica-es-central-para-la-transparencia-y-el-gobierno-abierto>

Consejo Para La Transparencia (2021). Estudio Nacional de Transparencia 2020. Informe Final, Marzo del 2021, 4-168.

Cuenta Pública Municipal 2023-2024. Municipalidad de Quilicura. (2024, 30 de mayo). Publicaciones. <https://ww2.muniquilicura.cl/wp-content/uploads/2024/04/Cuenta-Publica-2023-2024.pdf>

Consejo Para la Transparencia (2024, 25 de abril). Publicaciones. <https://www.consejotransparencia.cl/>

Comité Ambiental Comunal 2024. Municipalidad de Quilicura. (2024, 28 de abril). Página web. <https://ww2.muniquilicura.cl/comite-ambiental-comunal-cac/>

Concejo de la Sociedad Civil de Quilicura (2024, 30 de mayo). Municipalidad de Quilicura. <https://ww2.muniquilicura.cl/wp-content/uploads/2024/10/NOMINA-DEFINITIVA-COSOC-2022-2026-MODIFICADA-POR-RENUNCIA.pdf> y <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/documents/10179/62801/NOMINA+CONSEJEROS+COSOC+2016-2020.pdf/a604e737-2249-47fa-8a15-703c0c8cbd28?version=1.0>

Decreto Exento N°6234/20 sobre Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación Interna. (2020). Secretaria Municipal de la I. Municipalidad de Quilicura.

Decreto Exento N°3001/11. (2011). Nueva Ordenanza de Participación Ciudadana para la I. Municipalidad de Quilicura.

Delgado, J., Gutiérrez, J. (2003). Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. Metodología de las Ciencias del Comportamiento, 121-138.

División de Organizaciones Sociales (2024, 25 de mayo). Agenda: Instructivo Presidencial N° 007. <https://organizacionessociales.gob.cl/ya-es-oficial-entro-en-vigencia-el-nuevo-instructivo-presidencial-sobre-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica/>

Emmerich, G. (2004). Transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad gubernamental y participación ciudadana. Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial, 2 (4), 67-90.

Estado Abierto Chile (2024, 30 de mayo). Agenda. <https://www.ogp.gob.cl/>

Guadalupe del Carmen Briano, G. y Saavedra, M. (2015). La composición del consejo de administración y la estructura accionaria como factores explicativos de la transparencia en el gobierno corporativo en Latinoamérica: evidencia en empresas cotizadas de Argentina, Brasil, Chile y México. Estudios Gerenciales, 31, 275–286.

Hernández, J. (2018). La Forma y la Esencia: Efectos de las Leyes de Transparencia, Acceso a la Información y Participación Ciudadana en la Gobernanza Democrática en Chile. Revista de Gestión Pública, VII (2), 143-169.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. 2014. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V., 6ta Ed., p. 400-450.

Historia de la Municipalidad de Quilicura. (2024, 25 de abril). Historia. <https://ww2.muniquilicura.cl/historia/>

Kretschmer, J. (2018). Análisis de la política pública de transparencia activa municipal en Chile durante 2012-2016. *Rev. Est. de Políticas Públicas*, 4(1), 99-119.

Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades (2024, 25 de mayo). Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30077>

Ley 20.285 Transparencia de la función pública y de acceso a la información de la Administración del Estado, Moción Parlamentaria: Sesión 23 (2005) (2024, 25 de abril). Biblioteca del Congreso Nacional. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>

Larraín, H, Larroulet, C. Jaraquemada, J., Guillan. A. (2014). Transparencia en Chile: Logros y desafíos a cinco años de vigencia de la Ley. Editores Juan Emilio Cheyre y Nicolas Cabo. Centro de Estudios Internacionales PUC, Consejo Para la Transparencia, 51-233.

Mayorga, F. y Córdova, E. (2007). Gobernabilidad y Gobernanza en América Latina. Working Paper NCCR Norte-Sur IP8, Ginebra, 1-18.

Montecinos, E., Contreras, P. y Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78, 85-114.

Martínez, J., Palacios, G. y Oliva, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: Propuesta desde el enfoque investigativo. *XIMHAI*, Vol. 19 Núm., 67-83.

Naessens, H. (2010). Ética pública y transparencia. XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: congreso internacional, 2113-2130.

Navarrete B., Del Campo, E., Sánchez, M. y Parra, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *RIEM*, N°26, 1-26.

Naser, A. y Concha, G. (2012). [El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad](#); Santiago, CEPAL. p. 30- 31. Documentos de Proyectos No.465

Olavarria Gambi, M. (2018). La institucionalización y gestión estratégica del acceso a la información y la transparencia activa en Chile. Consejo Para La Transparencia, 1era edición, 9-92.

Olavarría, M., García, H. y Allende, C. (2014). Transparencia en Funcionarios Públicos Chilenos. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 14 (23), 71-92.

Olavarría, M. 2010. *La Institucionalización y la Gestión Estratégica*, p.11

Ortiz de Zarate, A. (2017). Transparencia Efectiva. *Diputación de Albacete*, 1-75.

Palomar, A. y Fuertes, J. (2024, 15 de junio). Organismos Autónomos. <https://vlex.es/vid/fundaciones-427633014>

Pefaur, D. y Moreno, D. (2016). Transparencia y modernización del Estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, XIV (24), 41-66.

Pérez Andrés, C. (2002). Sobre la metodología cualitativa. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 373-380.

Pineda, E., Alvarado, E. y De Canales, E. (1994). *Metodología de la Investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud*. Organización Panamericana de la Salud, 2da edición, 55-161.

Plan de Desarrollo Comunal de Quilicura periodo 2022-2028 (2024, 12 de junio). PLADECO. <https://ww2.muniquilicura.cl/wp-content/uploads/2023/09/PLADECO-2023.pdf>

Perramon, J. (2013). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 16, 11-27.

Quecedo Lecanda, R. y Castaño Garrido, C. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-40.

Ramírez-Alujas, A., Dassen, N. (2014). El avance de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1-61.

Rodríguez, E. (2007). Jesús, Estado y transparencia: un paseo por la filosofía política. *Cuadernos de Transparencia (IFAI)*, 4, 9-53.

Rojas, D. y Sánchez, K. (2021). Empoderamiento de la ciudadanía a través de la participación ciudadana para un gobierno local integral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (4), 6036-6071.

Royer, N. (2013). Índice de Transparencia y Acceso a la Información: Construcción del Modelo y Primeros Resultados. Ediciones Consejo para la Transparencia, 1era Edición, 7-59.

Sandoval-Almazán, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 68, 203-227.

Solimano, A., Tanzi, T, y Del Solar, F. (2008). *Las Termitas del Estado: Ensayos sobre Corrupción, Transparencia y Desarrollo*. Centro Internacional de Globalización y Desarrollo; Fondo de Cultura Económica, 1era Edición, 11-136.

Serra, J. (2013). La sociedad de la transparencia de Byung-Chul Han. *Comunicación y Hombre*, 10, 199-202.

Valdivieso, P., Bernas, J. y Ganga, F. (2016). Una mirada constructiva para la Política de Transparencia Activa, Caso Chileno. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 14 (22), 45-70.

Una Guía para Aportar (En Cualquier Momento) a la Planificación y el Desarrollo de tu Comuna. (2024, 25 de abril). Publicaciones. <https://ww2.muniquilicura.cl/wp-content/uploads/2024/01/Guia-Quilicura-Como-la-Queremos-VF.pdf>

Valdivieso, P. y Bernas, J. (2014). Dificultades de la aproximación de la transparencia como una política de comando y control: experiencia chilena con los municipios. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 58, 201-234.

Modelo de Gestión en Transparencia Municipal. (2017). Programa Municipal del Consejo para la Transparencia. Resumen Ejecutivo CPLT (2012-2017), 3-14

VII Anexos

Anexo N° 1: Tabla con los nombres de las funcionarias y lugar de desempeño dentro del Departamento de Atención Ciudadana:

Fabiola	Ventanilla Única
Laura	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
Oriana	Oficina Transparencia
Carmen	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

Anexo N°2: Preguntas utilizadas para llevar a cabo la entrevista semiestructurada.

1. ¿Cuáles han sido los principales mecanismos de participación ciudadana que la Municipalidad de Quilicura ha implementado hasta la fecha para fomentar la transparencia?
2. ¿Cómo se asegura la administración municipal de que estos mecanismos de participación ciudadana sean accesibles y efectivos para todos los ciudadanos de la comuna?
3. ¿Podría proporcionarme ejemplos de casos específicos en los que la participación ciudadana haya sido crucial para mejorar la transparencia en la municipalidad?
4. En los casos en los que la participación ciudadana fue trascendente para el municipio, ¿qué tipo de acciones o cambios se implementaron como resultado de estas intervenciones?
5. ¿Cómo se ha transformado la participación ciudadana en la municipalidad en términos de influencia sobre las políticas con respecto a la transparencia y la rendición de cuentas a lo largo del tiempo?

6. ¿Qué desafíos cree usted que ha enfrentado en el último tiempo la municipalidad en la implementación y el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana en el ámbito de la transparencia?
7. ¿Cómo evaluaría usted como funcionario la efectividad de los mecanismos actuales de participación ciudadana en la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas?
8. ¿Cree usted que los canales digitales juegan un papel determinante en la participación ciudadana y en la promoción de la transparencia en la Municipalidad de Quilicura?
9. ¿Cree usted que han existido cambios significativos en la política o en los procedimientos de transparencia y rendición de cuentas como resultado de la participación ciudadana? En caso afirmativo, ¿podría proporcionarme ejemplos?
10. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos que ha enfrentado la Municipalidad de Quilicura para implementar mecanismos de participación ciudadana efectivos que promuevan la transparencia administrativa a nivel local?